

بررسی و اولویت بندی عوامل موثر بر وفاداری نیکوکاران در موسسات خیریه قوچان با استفاده از روش دلفی فازی و روش معادلات ساختاری تفسیری

دکتر مینو افشانی

استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم نظامی قوچان، قوچان، ایران (نویسنده مسئول)

Minoo.afshani@gmail.com

زهرا خوش اندام آسی بلاغ

کارشناسی ارشد مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم نظامی قوچان، قوچان، ایران.

Khwhshandamzhra@gmail.com

چکیده

هدف تحقیق حاضر بررسی و اولویت بندی عوامل موثر بر وفاداری می باشد. روش تحقیق حاضر پیمایشی و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه خیرین باسابقه شهرستان قوچان به تعداد ۱۴۵ نفر می باشند. که به صورت انتخاب در دسترس به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند. ابزار تحقیق پرسشنامه محقق ساخته ۱۸ سوالی بر مبنای طیف لیکرت ۵ تایی خیلی کم تا خیلی زیاد بود که روایی و پایایی آن بر اساس روش های معتبر مورد تایید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از روش دلفی طی چند مرحله پرسشنامه به کمک خیرین تنظیم گردید و همچنین از تکنیک معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل تفسیر انجام گردید نتایج نشان داد بعد کیفیت درک شده با بار عاملی ۰/۹۵ درجهت عوامل موثر بر وفاداری نیکوکاران بیشترین اهمیت را دارد بعد از عامل شهرت با بار عاملی ۰/۹۳ در مرتبه دوم اهمیت قرار دارد و دیگر ابعاد در درجات بعدی قرار گرفتند.

واژگان کلیدی: کیفیت درک شده، شهرت، اعتماد، رفتار اهدایی.

بیان مساله

وفاداری نیکوکاران، به عنوان مهم ترین سازه سرمایه اجتماعی و از مهم ترین مفاهیم مطرح در حوزه علوم اجتماعی معاصر است. چرخش ساختار اجتماعی و تغییرات همه جانبه در عرصه های مختلف اجتماعی، اقتصادی و سیاسی جامعه مدرن، و مخاطرات ناشی از این تغییرات توجه به این مفهوم راجدی ساخته است ولی این بدان معنی نیست که اندیشمندان کلاسیک بدان توجهی نداشته اند. با اهمیت یافتن وفاداری نیکوکاران در جامعه معاصر، به تدریج این مفهوم در نزد سیاست گذاران، برنامه ریزان و دولتمردان از جایگاه خاصی برخوردار شد تا جایی که سنجش سرمایه اجتماعی و به تبع آن وفاداری نیکوکاران در قانون برنامه توسعه اقتصادی، اجتماعی کشور، نیز مورد توجه قرار گرفت وضعیت وفاداری نیکوکاران در ایران به دو طریق پرداخته شده است: یکی در پژوهش هایی که در خصوص سرمایه اجتماعی دایران و برخی مناطق شده که در این نوع تحقیقات، وفاداری نیکوکاران به عنوان یکی از موضوعات اصلی سرمایه اجتماعی، مورد سنجش قرار گرفته، و دوم تحقیقاتی که مستقیماً به موضوع وفاداری نیکوکاران پرداخته اند. برآیند کلی این پژوهش ها میزان وفاداری نیکوکاران را در حد متوسط (میانگین) و یا در حال فرسایش ذکر کرده اند وفاداری نژادی و دینی از انواع دیگر وفاداری است که در پژوهش های ملی و پیمایش ارزش ها و نگرش ها مورد اشاره قرار گرفته است به طور کلی یافته های پژوهش های