

طراحی مدل اعتمادسازی در شبکه تأمین خدمات بشردوستانه (مطالعه موردی: آتش‌سوزی ساختمان پلاسکو، انفجار شهران، آب‌گرفتگی مترو تهران)

حمیدرضا طلائی^۱، *احمد جعفرنژاد چقوشی^۲، عالییه کاظمی^۳، حنا محمدی کنگرانی^۴

۱. دانشجوی دکتری گروه مدیریت تولید و عملیات، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۳. دانشیار گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۴. دانشیار گروه مرتع و آبخیزداری، دانشگاه هرمزگان، هرمزگان، ایران.

تاریخ دریافت: (۱۳۹۷/۸/۱۱) تاریخ پذیرش: (۱۳۹۷/۱۲/۲۱)

Designing Trust Building Model in Humanitarian Services Supply Network (Case Study: Plasco Building Fire, Shahrān Explosion, Metro Flooding in Tehran)

Hamidreza Talaie¹, *Ahmad Jafarnejad Chaghooshi², Aliyeh Kazemi³, Hannaneh Mohammadi Kangarani⁴

1. Ph.D Candidate, Department of Production and Operations Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

2. Professor, Department of Industrial Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

3. Associate Professor, Department of Industrial Management, University of Tehran, Tehran, Iran.

4 Associate Professor, Department of Rangeland and Watershed Management, University of Hormozgan, Hormozgan, Iran.

Received: (2/Nov/2018)

Accepted: (12/Mar/2019)

Abstract

The purpose of this study is to provide a model of trust building process in the country's relief network considering the importance of establishing trust in the supply chain of humanitarian services as well as theoretical poverty in the field of trust building. Thus, three major recent events in Tehran province have been selected as a case study. Due to the lack of qualitative research in the field of trust building, using the grounded Theory, version 2015 of Corbin and Strauss, the trust building model process in the relief network is designed based on interview with 8 experts involved in the relief network. Given the importance of establishing trust between the members of the relief network and the lack of a comprehensive model in this area, this study aims to design a trust building model and examine the critical role of trust in the successful relief process and its reflection. The research findings are classified in three phases of conditions, actions and outcomes. The weak structures of the society and the community management system are a major obstacle to building trust. And insufficient funding, lack of certainty, unsuccessful performance, lack of coordination and cooperation between responsible groups and lack of preparation are the main sources of distrust.

Keywords

Trust, Humanitarian Supply Network, Grounded Theory.

چکیده

هدف از این پژوهش با توجه به اهمیت مسئله ایجاد اعتماد در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه و نیز فقر نظری در حوزه اعتمادسازی، ارائه مدلی از فرایند اعتمادسازی در شبکه امداد کشور است. برای انجام این مطالعه، سه حادثه بزرگ اخیر استان تهران مورد مطالعه انتخاب شده است و با توجه به کمبود تحقیقات کیفی در حوزه اعتمادسازی، با استفاده از روش نظریه داده بنیاد نسخه ۲۰۱۵ کوربین و استراوس، مدل فرایند اعتمادسازی در شبکه امداد براساس مصاحبه با ۸ نفر از خبرگان حاضر در شبکه امداد، طراحی شده است. با توجه به اهمیت ایجاد اعتماد میان اعضای حاضر در شبکه امداد رسانی و فقدان مدلی جامع در این حیطه، پژوهش حاضر به طراحی مدل ساخت اعتماد و بررسی نقش حساس اعتماد در فرایند امداد رسانی موفق و بازتاب آن می‌پردازد. یافته‌های پژوهش در ۳ فاز شرایط، اقدامات و پیامدها طبقه‌بندی شده‌اند. ساختارهای ضعیف جامعه و سیستم مدیریت جامعه مانع بزرگ ایجاد اعتماد است و کافی نبودن بودجه، نامشخص بودن متولی امر، عملکرد ناموفق، عدم هماهنگی و همکاری کارگروه‌های مسئول و آمادگی نداشتن از عوامل اصلی بی‌اعتمادی تعیین شده است.

واژه‌های کلیدی

اعتماد، شبکه تأمین بشردوستانه، نظریه داده‌بنیاد.

* Corresponding Author: Ahmad Jafarnejad Chaghooshi

E-Mail: jafarnjd@ut.ac.ir

* نویسنده مسئول: احمد جعفرنژاد چقوشی

مقدمه

تهدید قرار می‌دهد (ون واسنهاو^{۱۱}، ۲۰۰۶). از منظر دلیل وقوع فاجعه می‌توان میان یک فاجعه طبیعی^{۱۲} و یک فاجعه ساخته بشر^{۱۳} تمایز قائل شد. همچنین با توجه به قابلیت پیش‌بینی و سرعت وقوع نیز می‌توان فاجعه را به دودسته ناگهانی و آرام‌الوقوع^{۱۴} تقسیم کرد (ون واسنهاو، ۲۰۰۶).

عملیات بشردوستانه با هدف حفظ زندگی و کاهش آلام مردم جوامع در بحران‌ها انجام می‌گیرد. این عملیات شامل تهیه مواد و کمک‌های فنی به همراه ارائه خدمات ضروری در موقعیت‌های بحرانی است که توانایی جوامع برای مقابله با این موقعیت‌ها به شدت محدود می‌شود. عملیات بشردوستانه با هدف کسب سود نیست، این فعالیت‌ها مبتنی بر حقوق بشر^{۱۵} تبیین شده در مجمع ژنو^{۱۶} و مجمع قانون بشردوستانه جهانی است. عملیات بشردوستانه ماهیت موقتی داشته و به هدف بازبانی مجدد خودکفایی جوامع آسیب‌دیده انجام می‌گیرد. عملیات بشردوستانه، کمک‌های بشردوستانه، یاری بشردوستانه و انجمن بشردوستانه واژگانی هستند که در ادبیات تحقیق به جای یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند.

اما چگونه اعتماد در بین افراد (با سازمان‌های) حاضر در یک شبکه شکل می‌گیرد؟ با مطالعه ادبیات کاملاً واضح است که حجم بالایی از تحقیقات درباره مفهوم اعتماد از منظرهای گوناگون مانند اقتصاد، روانشناسی و جامعه‌شناسی با تمرکز بر اعتماد به‌عنوان یک وظیفه، پویایی اعتماد، اعتماد در برابر بی‌اعتمادی، سازمان‌دهی تیم‌ها و اعتماد، چگونگی تأثیرگذاری بر اعتماد، سرمایه‌گذاری در حوزه اعتماد پرداخته‌اند (تادام^{۱۷}، ۲۰۱۰). همچنین برخی رویکردهای دیگر اعتماد را محاسبه‌محور (محاسبه پیش‌بینی‌پذیری رفتار دیگران)، دانش‌محور و شناسایی‌محور (براساس مفروضات ادراکی و روابط متقابل) مفهوم‌سازی کرده‌اند (مگایری و همکاران^{۱۸}، ۲۰۰۱). در تمامی این تحقیقات اعتماد بر مبنای اساس روابط بلندمدت تعریف و مفهوم‌سازی شده است، اما آنچه در شبکه‌های امدادی و بشردوستانه حائز اهمیت است، ساخت اعتماد و روابط مبتنی بر اعتماد میان اعضا در کوتاه‌مدت و موقتی است.

بنابر مطالب ذکر شده، یکی از شکاف‌های نظری پژوهش، فقدان روشی جهت طراحی مدلی جامع و یکپارچه جهت اعتمادسازی در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه است. با توجه به جدید بودن حوزه زنجیره تأمین بشردوستانه، تاکنون به‌طور مشخص در مورد نحوه ساخت اعتماد و برقراری و ارزیابی آن در زنجیره تأمین‌های

اعتماد یک مفهوم کلیدی در مدیریت شبکه تأمین است (باررات^۱، ۲۰۰۴؛ منتزر و همکاران^۲، ۲۰۰۱) که به صورت خاص در ادبیات همراه با همکاری در زنجیره تأمین به کار رفته است (لارسن و همکاران^۳، ۲۰۰۳). جدا از تأکید زیاد بر تسهیم اطلاعات، یکی از مهم‌ترین هسته‌های توسعه اعتماد در شبکه‌های تأمین از طریق تیم‌های بین وظیفه‌ای^۴ و بین سازمانی^۵ است (کریستوفر و تاویل^۶، ۲۰۰۶). فاوکت و همکاران^۷ (۲۰۰۸) از این فراتر رفته و تیم‌های بین وظیفه‌ای و بین سازمانی را تیم‌های زنجیره تأمین نام‌گذاری کرده‌اند و نبودن اعتماد میان آن‌ها را یکی از مهم‌ترین موانع پیاده‌سازی اثربخش شبکه‌های تأمین عنوان کرده‌اند. اما بعضی تیم‌ها و همچنین بعضی شبکه‌های تأمین موقتی بوده و بنابراین برخلاف اکثر تحقیقات پیشین که اعتماد را براساس روابط بلندمدت بررسی کرده‌اند، مسئله اعتماد در شبکه‌های موقت به صورت دقیق بررسی نشده است. شبکه‌های تأمین زودگذر و موقتی را می‌توان در قالب پروژه‌های صنعتی مدت‌دار، پروژه‌های ساختمانی و تسکین فجایع^۸ مثال زد. براساس تعریف گروه تحقیقاتی شبکه‌های به‌سرعت تشکیل شده^۹ در سال ۲۰۰۶، این شبکه‌ها دارای ۵ عنصر هستند. این شبکه‌ها از افرادی تشکیل شده‌اند که: ۱- به‌سرعت دورهم جمع می‌شوند، ۲- از جوامع گوناگون می‌باشند، ۳- در یک فضای گفتگوی به اشتراک گذاشته با هم کار می‌کنند، ۴- برنامه‌ریزی می‌کنند و به انجام اقدامات خود تعهد دارند، ۵- مأموریت‌های بزرگ و اورژانسی را انجام می‌دهند.

نتایج آزردهنده در سال‌های اخیر گواه آن است که فجایع طبیعی و بشر ساخته با فراوانی و شدت بیشتری در حال وقوع است. اگر نمودار تعداد وقوع حوادث طبیعی از یک قرن پیش تاکنون بررسی شود، نرخ افزایشی وقوع فجایع به‌طور کاملاً ملموسی قابل مشاهده است. صرف‌نظر از اینکه دلایل اصلی افزایش وقوع این رویدادها چه است،

یک نتیجه کاملاً شفاف آن است که به توانایی بالاتری در فراهم کردن امداد و بازسازی مکان‌های حادثه‌دیده، نیاز است. معمولاً، واژه «فاجعه» اشاره به اختلالی^{۱۰} دارد که به‌طور فیزیکی سیستمی را کاملاً تحت‌تأثیر قرار داده و اولویت‌ها و اهدافش را مورد

1. Barratt
2. Mentzer & et al.
3. Larsen & Andresen
4. Cross-Functional
5. inter-organizational
6. Christopher & et al.
7. Fawcett & et al.
8. Disaster Relief
9. Hastily Formed Networks
10. Disruption

11. Van Wassenhove
12. Natural
13. Man-made
14. Sudden & Slow-onset
15. Human rights
16. Geneva convention
17. Tatham
18. Maguire & et al.

خیرین^۳، سازمان‌های مردم‌نهاد (NGO) و شرکت‌های بخش خصوصی طبقه‌بندی کرد که در میان آن‌ها شرکت‌های خدمات لجستیک از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند (کاوکس و اسپنز^۴، ۲۰۰۷). آنچه حائز اهمیت است توجه به روابط میان این بازیگران در یک زنجیره تأمین بشردوستانه است.

اعتماد

اعتماد بسته به دامنه کاربرد آن دارای تعاریف مختلفی است، به صورت عمومی اعتماد را این‌گونه تعریف می‌کنند: با اطمینان تکیه کردن بر روی شخصیت، توانایی، قدرت، حقیقت و راستی هر فرد یا هر چیزی و یا اطمینان و اعتماد به مشخصات و ویژگی‌های یک شیء یا فرد و یا حقیقت و حالت آن. بعضی نگرش‌ها آن را به‌عنوان یک پاسخ درونی و شخصی می‌پندارند و عده‌ای دیگر آن را تنها به‌عنوان یک ارزیابی منطقی از قابلیت اطمینان فرض می‌کنند. به صورت معمول زمانی می‌توان گفت یک موجودیت به موجود دوم اعتماد دارد که موجود نخست فرض کند، موجود دوم رفتار مطابق با انتظار موجود نخست است (آندرت و همکاران^۵، ۲۰۰۲). در مورد روابط تجاری، رینگ و وندون^۶ (۱۹۹۴) اعتماد را به‌عنوان اطمینان از اینکه سازمان مقابل براساس انتظاراتش رفتار کند، تعریف می‌کنند و درحقیقت آن را بیانگر حسن نیت می‌دانند. اعتماد جزء اصلی فعالیت‌های سازمانی و سیستم‌های اطلاعاتی است. اعتماد یک پدیده ساده نیست، بلکه زمینه‌های به هم وابسته ایمانند امنیت، محرمانگی، اقتصاد و رفتار سازمانی را در بردارد (کاسپر و اشکانزی^۷، ۲۰۰۱).

براساس اصل اعتماد، مشتریان تمایل دارند که به‌منظور فراهم آوردن اطلاعات قابل اطمینان در مورد محصول و خدمت ارائه شده و تضمین کیفیت کالای نهایی به اعضای زنجیره تأمین تکیه و اعتماد کنند (کاستلینی و همکاران^۸، ۲۰۱۴؛ چن^۹، ۲۰۰۸؛ هسو و چن^{۱۰}، ۲۰۱۴؛ ویکتوریا رامپل و همکاران^{۱۱}، ۲۰۱۲). شناسایی سطح اعتماد در اعضای زنجیره تأمین به‌منظور طراحی استراتژی‌های صحیح برای ایجاد و تقویت اعتماد و اطمینان مشتری بسیار حیاتی است (اریاواردانا و همکاران^{۱۲}، ۲۰۱۷). هم‌چنین ژانگ و هو (۲۰۱۳) با استفاده از تحقیقات میدانی نشان می‌دهند که اعتماد میان مشتریان و

بشردوستانه و ارائه مدلی جامع جهت اعتمادسازی میان اعضای زنجیره تأمین امدادی پژوهش جامعی انجام نشده است. هم‌چنین با توجه به حادثه‌خیز بودن کشور ایران (حوادث طبیعی و بشر ساخته) و فرهنگ خاص مردم ایران، بررسی فرایند اعتمادسازی در شبکه امداد و کمک‌رسانی می‌تواند گامی بزرگ در جهت حل مشکلات این حوزه بردارد. در این راستا، هدف پژوهش حاضر طراحی مدلی به‌منظور ساخت و ایجاد اعتماد در روابط میان اعضای شبکه تأمین بشردوستانه از ابتدای تأسیس شبکه به‌منظور مقابله با فجایع طبیعی و غیرطبیعی تا زمان پایان رهایی از فاجعه با استفاده از روش کیفی است و این پژوهش به دنبال پاسخگویی به سؤالات زیر است:

۱. در شبکه تأمین خدمات بشردوستانه ایران، عوامل زمینه‌ای ایجاد اعتماد چیست؟
۲. در شبکه تأمین خدمات بشردوستانه ایران، اقدامات لازم برای ایجاد اعتماد کدامست؟
۳. در شبکه تأمین خدمات بشردوستانه ایران، پیامدهای ایجاد اعتماد چیست؟

مبانی نظری

زنجیره تأمین بشردوستانه

در سال‌های اخیر فجایع طبیعی و بشر ساخته با فراوانی و شدت بیشتری در حال وقوع است. صرف‌نظر از اینکه دلایل اصلی افزایش وقوع این رویدادها چه است، یک نتیجه کاملاً شفاف آن است که به توانایی بالاتری در فراهم کردن امداد و بازسازی مکان‌های حادثه‌دیده در بعد از فاجعه نیاز است (جعفرنژاد و همکاران، ۱۳۹۳).

زنجیره بشردوستانه شاخه‌ای از زنجیره امداد است که در فازهای آمادگی و پاسخ سیستم مدیریت بحران به کار برده می‌شود و به‌طور کلی فرایند برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل مؤثر و مقرون به‌صرفه جریان و ذخیره‌سازی کالا و مواد، هم‌چنین اطلاعات مربوط به آن‌ها، از نقطه مبدأ به نقطه مصرف به‌منظور کاهش درد و رنج مردم آسیب‌دیده است، به‌طوری که شامل طیف وسیعی از فعالیت‌ها نظیر آمادگی، برنامه‌ریزی، تهیه، حمل و نقل، انبارداری، مسیریابی و هم‌چنین ترخیص کالا از گمرک است (تادام، ۲۰۱۰). مدیریت عملیات امداد بشردوستانه بازیگران زیادی را درگیر می‌کند که از منظر فرهنگ، اهداف، علایق، تعهدات، ظرفیت و هم‌چنین تخصص با هم متفاوت‌اند (بالسیک و همکاران^۱، ۲۰۱۰). بازیگران اصلی را می‌توان در گروه‌های دولت‌ها، ارتش، آژانس‌های کمک‌رسانی^۲،

3. Donors
4. Kovacs & Spens
5. Andert & et al.
6. Ring & Van de Ven
7. Kasper & Ashkanasy
8. Castellini & et al.
9. Chen
10. Hsu & Chen
11. Rampl & et al.
12. Ariyawardana & et al.

1. Balcik & et al.
2. Aid agency

و اعضا، به‌عنوان یکی از خروجی‌های وجود اعتماد در شبکه‌های تأمین متداول، با اصول انسان‌دوستانه و نجات‌بخش شبکه‌های امدادی در تعارض است. همچنین به نظر می‌رسد عوامل روابط بلندمدت و یا وجود قدرت نمی‌توانند به‌عنوان عوامل ایجاد اعتماد در شبکه‌های بشردوستانه در نظر گرفته شوند، زیرا با اصول و مفاهیم ساختاری شبکه‌های بشردوستانه در تناقض هستند.

به‌منظور اثبات عدم کفایت مدل‌های موجود در حوزه اعتمادسازی در زنجیره‌های تأمین متداول، بعد از مرور جامع ادبیات، جدول ۱ ارائه می‌شود. در این جدول مدل‌های اعتمادسازی در زنجیره‌های تأمین متداول (صنعتی، تولیدی، خدماتی، الکترونیکی) ذکر و علت عدم کفایت کاربرد این مدل‌ها در شبکه‌های امدادی و بشردوستانه تشریح شده است.

جدول ۱. عدم کفایت مدل‌های متداول اعتمادسازی در زنجیره تأمین بشردوستانه

نویسندگان	مدل / متغیرها / محور تحقیق	نوع زنجیره تأمین	علت عدم کفایت مدل در زنجیره تأمین بشردوستانه
عبدالله و موسی ^۱ ، ۲۰۱۴	اعتماد و تسهیم اطلاعات بر تعهد در روابط اعضا تأثیرگذار است	تجاری	صرفاً یک رابطه و فرضیه جزئی است و به مسائل اطلاعاتی پرداخته است.
دی المیدا و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۵	اعتماد اثر شلاق چرمی را کاهش می‌دهد. عناصر سازنده اعتماد شامل اعتماد عاطفی، اعتماد داخلی، اعتماد خارجی و اعتماد در شایستگی است	مرور ادبیات	روابط را بلندمدت در نظر گرفته است. هدف امدادسانی کسب سود و مسائل مالی نیست. به مسائل و اشتراکات فرهنگی توجه نشده است.
فاوکت و همکاران ^۳ ، ۲۰۱۲	ساخت اعتماد منجر به بهبود همکاری، نوآوری و عملکرد رقابتی می‌شود. بلوغ اعتماد منجر به کاهش ریسک پروژه می‌شود.	مرور ادبیات	عدم ارائه مدل و روابط و نحوه ساخت اعتماد در زنجیره ریسک مدنظر بیشتر از نوع ریسک تجاری و پروژه است.
سینگ و تانگ ^۴ ، ۲۰۱	اعتماد بر مدیریت روابط، هزینه‌ها و عملکرد زنجیره مؤثر است.	تجاری	عدم اشاره به نحوه ساخت اعتماد در زنجیره. هدف نهایی اعتماد را کاهش هزینه می‌داند.
چن و همکاران ^۵ ، ۲۰۱۱	در دسترس بودن اطلاعات، تسهیم اطلاعات و کیفیت اطلاعات بر اعتماد و تعهد در میان اعضای زنجیره مؤثر است.	صنعت نفت و گاز کانادا	صرفاً به تأثیرات اطلاعات بر اعتماد پرداخته است.
اوجها و همکاران ^۶ ، ۲۰۱۶	تأثیر اعتماد بر یادگیری سازمانی، کارآفرینی و نوآوری	صنعت	اعتماد تنها یک متغیر مستقل است. دیدگاه بلندمدت است.
وانگ و همکاران ^۷ ، ۲۰۱۴	کاهش اعتماد تخریب شده مشتری به تأمین‌کننده براساس تئوری عدالت	صنعت چین	هدف نهایی مدل حفظ تداوم خرید مشتری از تأمین‌کننده است درحالی‌که شبکه‌های امداد کاملاً موقتی و خیرخواهانه هستند.
اگاروال و شانکار ^۷ ، ۲۰۰۳	اعتماد دارای مؤلفه‌های انصاف، قابلیت پیش‌بینی و قابلیت اطمینان به‌منظور بهبود تراکنش‌های آنلاین است.	الکترونیک (آنلاین)	آنچه در عملیات امداد اهمیت دارد عملیات به‌موقع و لجستیک فیزیکی سریع است. البته مدل حاضر به ریسک و آسیب‌پذیری زنجیره اشاره کرده است.

1. Abdullah & Musa
2. de Almeida & et al.
3. Singh & Teng
4. Chen & et al.
5. Ojha & et al.
6. Wang & et al.
7. Agarwal & Shankar

اعتماد و قدرت تأمین‌کننده در زنجیره بر مبادلات فنی و انتقال فناوری میان تأمین‌کننده و خریدار (انتقال دانش) و در نهایت بر عملکرد زنجیره مؤثر است.	صنایع سنگاپور	اعتماد صرفاً یک متغیر مستقل در نظر گرفته شده است.	سای و همکاران ^۱ ، ۲۰۱۳
اعتماد خریدار به تأمین‌کننده و عملکرد تأمین‌کننده بر گرایش‌های بلندمدت خریدار مؤثر است.	صنایع آمریکا، کانادا و مکزیک	روابط بلندمدت در شبکه‌های امدادی وجود ندارد.	کانن و همکاران ^۲ ، ۲۰۱۰
کنترل‌های خروجی، کنترل‌های فرایندی، کنترل‌های هنجاری و طول‌مدت روابط بر اعتماد و در نهایت بر عملکرد رابطه‌ای مؤثر است.	صنعت نساجی آلمان	متغیرهای مهمی همچون ریسک، فرهنگ، نقش و قانون در شبکه‌های امدادی نادیده گرفته شده است.	هالتگراو و همکاران ^۳ ، ۲۰۱۶
تناسب انعطاف‌پذیری توزیع فیزیکی و تناسب انعطاف-پذیری مدیریت تقاضا بر اعتماد زنجیره تأثیر دارد و اعتماد نیز بر عملکرد مؤثر است.	صنایع چین	متغیرهای مهمی همچون ریسک، فرهنگ، نقش و قانون در شبکه‌های امدادی نادیده گرفته شده است.	هوا و همکاران ^۴ ، ۲۰۰۹
استراتژی اعتماد بر رویه‌های اعتماد تأثیرگذار است که شامل دو بعد قابلیت عملکرد و تعهد در روابط است.	تجارت	تنها به بررسی تأثیر استراتژی اعتماد بر ایجاد اعتماد در زنجیره پرداخته است و فقط دو بعد از اعتماد را نیز در نظر گرفته است.	جونز و همکاران ^۵ ، ۲۰۱۴
قدرت میانجی (قانون، مجازات و پاداش) اثر منفی بر اعتماد و قدرت غیر میانجی (تخصص، مرجعیت و اطلاعات) اثر مثبت بر اعتماد در زنجیره دارد.	صنعت چین	تنها به بررسی تأثیر انواع قدرت بر ایجاد اعتماد در زنجیره پرداخته است.	کی و همکاران ^۶ ، ۲۰۰۹
نامتقارنی ^۷ زنجیره تأمین بر اعتماد در زنجیره تأثیرگذار است.	تجارت لهستان	صرفاً یک رابطه و فرضیه جزئی است.	یوراو و باتیلا ^۸ ، ۲۰۱۴
کیفیت محصول، کیفیت خدمات فروش، پشتیبانی خدمات فنی، خدمات مدیریت شکایات بر اعتماد به تأمین‌کنندگان تأثیرگذار است و این اعتماد منجر به وفاداری مشتری می‌شود.	زنجیره خدمات در انگلیس، فرانسه و مجارستان	روابط را بلندمدت در نظر گرفته است. هدف امدادسانی کسب سود و مسائل مالی نیست. به مسائل و اشتراکات فرهنگی توجه نشده است.	پاپارویدامیز و همکاران ^۹ ، ۲۰۱۷
ارزش‌های مشترک و ارتباطات تأثیر مثبت بر اعتماد و رفتار فرصت‌طلبانه اعضا تأثیر منفی بر اعتماد زنجیره تأمین دارد و اعتماد منجر به کاهش عدم اطمینان و افزایش همکاری می‌شود.	صنایع با فناوری بالای تایوان	ریسک یکی از مهم‌ترین مسائل شبکه‌های امدادی است که در این مدل نادیده گرفته شده است.	وو و همکاران ^{۱۰} ، ۲۰۱۲
تاکتیک‌های شرکت ثالث (متقاعد کردن و گارانتی) و ویژگی‌های شرکت ثالث (قدرت و نزدیکی رابطه با مشتری) در بازسازی اعتماد از دست‌رفته مشتری مؤثر است.	صنایع ارتباطات چین	صرفاً به حضور شخص (شرکت) سوم در بازسازی اعتماد در زنجیره پرداخته است. تأثیر ریسک ادراک شده بر اعتماد نادیده گرفته شده است. نقش افراد (شایستگی) افراد نادیده گرفته شده است. قانون‌های مخصوص شرایط موقت و بحرانی در ایجاد اعتماد نادیده گرفته شده است.	یو و همکاران، ۲۰۱۷

1. Cai & et al.
2. Cannon & et al.
3. Holtgrave & et al.
4. Hua & et al.
5. Jones & et al.
6. Ke & et al.
7. asymmetry
8. Yurov & Botella
9. Paparoidamis & et al.
10. Wu & et al.

روش‌شناسی پژوهش

مهمی در نقشه نظری^۷ به دست آمده، از قلم نیفتاده است (کوربین و استراوس، ۲۰۱۵). کوربین و استراوس، به جای معیارهای روایی و پایایی، ده شاخص را جهت ارزیابی کیفیت پژوهش نظریه داده‌بنیاد برای معیار مقبولیت معرفی کرده‌اند (امیری و همکاران، ۱۳۹۷)، که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. برخی از این شاخص‌ها عبارت‌اند از: تناسب؛ در تحقیق پیش رو، با در میان گذاشتن نتایج پژوهش با اعضای حاضر در شبکه امداد رسانی و تأیید شدن مدل به واسطه آنان، بر تناسب پژوهش با تجارب مشارکت‌کنندگان صحنه گذاشته شده است. کاربرد *بودن*: تمامی مدیران ارشد و عملیاتی مصاحبه شده خواستار دریافت نتایج تحقیق بعد از اتمام پروژه بوده‌اند و از آنجا که عملیاتی شدن مدل طراحی شده یکی از شاخص‌های اعتبارسنجی مهم است، بعد از تأیید نتایج مدل توسط افراد ذی‌ربط، نتایج جهت عملیاتی‌سازی در اختیار ایشان قرار داده شد. *زمینه‌سازی مفاهیم*^۸: در این پژوهش سعی شده است تا با طرح روایت‌گونه مدل، یافته‌های تحقیق، در زمینه مورد مطالعه به خوبی تبیین شده و برای خواننده قابل فهم باشد. *منطق*^۹: در این پژوهش تلاش شده است تا با شرح دقیق مدل و نحوه انجام تحقیق، منطق محکمی برای مدل ارائه شود (قلی‌پور و افتخار، ۱۳۹۵). *خلاقیت*^{۱۰}: مهم‌ترین ویژگی متمایزکننده پژوهش پیش رو از سایر پژوهش‌های مشابه، طرح مفاهیم جدیدی در حوزه اعتمادسازی است که نیازمند توجه جدی است. *حساسیت پژوهشگر*: در این خصوص پژوهشگر از دو استراتژی جهت افزایش اعتبار پژوهش بهره برده است که در ادامه تبیین می‌شود.

تحلیل داده‌ها

مبنای اصلی فرایند تحلیل داده‌ها در روش نظریه داده بنیاد، کدگذاری است. انجام تحلیل و استخراج مفاهیمی که داده‌ها را می‌نمایند، کدگذاری خواننده می‌شود. منظور از کدگذاری انتزاعی اندیشیدن است. به این معنی که صرفاً عبارتی از داده‌های خام به‌عنوان برچسب انتخاب نمی‌شود، بلکه فرایند کدگذاری مستلزم یافتن یک یا دو کلمه مناسب است که به بهترین وجه مفهوم نهفته در داده‌ها را نشان دهد. فرایند تحلیل داده‌ها در روش نظریه داده‌بنیاد براساس کدگذاری داده‌های خام و سپس

هدف کلی پژوهش حاضر تبیین و طراحی مدل اعتمادسازی در شبکه تأمین خدمات بشردوستانه ایران است. با توجه به ماهیت اکتشافی تحقیق، فرایند مدل‌سازی (که رویکرد آن به سمت نظریه‌سازی است نه نظریه آزمایی) و نیز مطالعه‌ای کوچک اما با عمق زیاد، از روش‌های کیفی برای تدوین مدل بهره گرفته شده است که روش اصلی آن مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد کوربین و استراوس^۱ است (کریسول و کریسول^۲، ۲۰۱۷). داده‌های تحقیق به روش مصاحبه نیمه ساختاریافته و مطالعه اسناد جمع‌آوری شده است. جامعه آماری مطالعه پیش رو، سازمان‌ها و افراد حاضر در عملیات امدادی ۳ حادثه بزرگ اخیر در استان تهران شامل: حادثه آتش‌سوزی ساختمان پلاسکو، حادثه انفجار شهران و حادثه آب‌گرفتگی مترو تهران بوده است. انتخاب سه حادثه مذکور براساس نظر خبرگان ستاد بحران استان تهران و اینکه این عملیات در اجرا نسبتاً موفق بوده‌اند، است. افراد انتخابی، خبرگان شرکت‌کننده در عملیات امداد حوادث مدنظر بوده و تعداد مصاحبه‌های انجام گرفته ۸ مصاحبه بوده و مصاحبه‌شوندگان در ابتدا براساس اصل تشخیص^۳ و سپس تکنیک گلوله برفی انتخاب شده‌اند. شرط اتمام نمونه‌گیری رسیدن به اشباع^۴ +۱ مورد بوده است. این افراد از رؤسا و معاونین ستاد مدیریت بحران، مرکز فوریت‌های پزشکی (اورژانس)، سازمان آب و فاضلاب، اداره عملیات و امداد هلال‌احمر، امداد و نجات هلال‌احمر، امور داوطلبان جمعیت هلال‌احمر، آموزش و پژوهش جمعیت هلال‌احمر و یکی از اعضای NGO و همکار داوطلب جمعیت هلال‌احمر بوده‌اند. سؤالاتی که در مصاحبه پرسیده شد براساس محتوا، با توجه به نوع‌شناسی مصاحبه‌ای پاتون^۴ (۲۰۰۲)، از سؤالات تجربه‌ای و رفتاری^۵، سؤالات ایده‌ای و ارزشی، سؤالات احساسی و سؤالات مربوط به زمینه و جمعیت‌شناختی^۶ بوده است (پاتون، ۲۰۰۲). البته شایان ذکر است که با توجه به اهمیت تجربه در تحقیقات کیفی، تأکید مصاحبه‌ها بر تجارب افراد بوده است. زمانی که بحث اعتبارسنجی تحقیق نظریه داده بنیاد می‌آید، مقصود این است که نظریه انتزاعی شده (نسبت به داده‌های خام) تا چه میزان داده‌های خام را می‌تواند به نمایش بگذارد و اینکه آیا چیز

1. Corbin & Strauss
2. Creswell & Creswell
3. Recognition Principle
4. Patton
5. Experience and Behavior Questions
6. Background/Demographic Questions

7. Theoretical Scheme

8. Contextualization of Concepts

9. Logic

10. Creativity

تعیین دسته‌ها، ابعاد و شاخص‌ها صورت می‌پذیرد. در پژوهش پیش رو، سعی شده است تا با استفاده از استراتژی‌های تحلیل ارائه شده در بستر نظریه داده‌بنیاد استراوس و کوربین، این تحلیل با ابهام کمتری صورت پذیرد. استراتژی‌های تحلیلی به کار رفته در مطالعه عبارت‌اند از:

پرسش: منظور از این استراتژی، طرح پرسش‌هایی است که بتواند به کشف دانش جدید کمک کند. این استراتژی در همه مراحل تحقیق و با اهداف مختلفی از قبیل حساس شدن^۷ (اینجا چه اتفاقی در حال رخ دادن است؟ هریک از کنشگران چه می‌کنند؟ آیا معانی که کنشگران استفاده می‌کنند، یکی است و یا تفاوت دارد؟؛ سؤالات نظری (بین مفاهیم مختلف استخراجی چه رابطه‌ای است؟ هریک در چه سطحی باید مورد استفاده قرار گیرد؟؛ سؤالات عملیاتی (چه مفاهیمی به خوبی توسعه یافته‌اند و کدام نه؟ کجا باید به دنبال داده برای توسعه نظریه بود؟ آیا روش توسعه مدل منطقی است؟ اگر نه، ایراد کار کجاست؟).

مقایسه: دو شکل مقایسه در این مطالعه به کار رفته است؛ مقایسه دائم (که در آن بین اجزای مختلف داده‌ها مقایسه صورت می‌گیرد). مقایسه نظری (در مواردی که مفاهیم ابهام دارند، مفهوم به دست آمده، با موقعیت‌های خارج از تحقیقی که در خصوص آن مفهوم می‌تواند وجود داشته باشد، مقایسه می‌شوند) تا مفهوم بهتر درک گردد. از دید دیگری به موضوع نگاه شود و ابعادی آشکار شوند که ممکن است پنهان باشند (کوربین و استراوس، ۲۰۱۵).

حساسیت^۸

یکی دیگر از مواردی که سعی است در این پژوهش، به عنوان یک پژوهش کیفی مورد توجه قرار گیرد، بحث حساسیت است. منظور از حساسیت، توانایی شنیدن و توجه به شرکت‌کنندگان در تحقیق و داده‌هایی است که آن‌ها فراهم می‌کنند. مهم‌ترین نکته در حساسیت این است که محقق همیشه این را در نظر داشته باشد که یافته‌های نهایی پژوهش، حاصل تعامل و رفت‌وبرگشت است که میان داده‌ها و آنچه محقق با خود به عرصه پژوهش می‌آورد و همه تفاسیر مشروط هستند تا زمانی

دسته‌بندی انتزاعی کدها در قالب مفاهیم در سه سطح (سطح پایین^۱ (کدهای اولیه)، دسته‌ها^۲ و دسته‌محوری^۳) انجام پذیرفته است (امیری و همکاران ۱۳۹۷؛ کوربین و استراوس، ۲۰۱۵). هرچه مفاهیم از سطح پایین به سطوح بالاتر انتزاع می‌روند، انتظار می‌رود که قدرت تبیینی بیشتری پیدا کنند، به این معنا که جزئیات بیشتری را تحت پوشش خود قرار دهند. با این حال روشن است که آن دقت و اشاره به مفهوم خاص بودن را تا حدودی از دست می‌دهند. در این مطالعه هدف این بوده است که مدل نهایی، ترکیبی از جزئیات و انتزاع را توأمان داشته باشد. مفاهیم سطح بالاتر به عنوان دسته‌ها و مفاهیم سطح پایین‌تر به عنوان زیردسته قرار می‌گیرند. شیوه توصیف زیردسته‌هاست که دسته‌ها را تشکیل می‌دهد (کوربین و استراوس، ۲۰۱۵).

پس از کدگذاری و دسته‌بندی داده‌ها با حداکثر انتزاع ممکن، با توجه به اینکه ساختار حاکم بر مدل استخراجی از نظریه منایی، فرایندی است، داده‌ها در قالب آنچه پارادایم خوانده می‌شود، براساس شرایط زمینه‌ای^۴، اصل فرایند^۵ و پیامدهای^۶ آن دسته‌بندی می‌شوند. منظور از پارادایم ابزاری تحلیلی است که به تحلیل‌گران کمک می‌کند تا کدگذاری را حول یک مقوله محوری انجام دهند. منظور از شرایط، پاسخ به سؤالاتی درباره چرا، کی و چگونه است. در واقع، شرایط زمینه‌ای را روشن می‌سازد که در آن فرایند اصلی رخ می‌دهد. منظور از اصل فرایند/کنش-واکنش پاسخی است که افراد به آن موقعیت چالش‌برانگیز در زندگی خود می‌دهند و پیامدها، در واقع پیامدهای مورد انتظار یا رخدادهایی است که به دنبال کنش و واکنش اتفاق می‌افتد (همان).

استراتژی‌های تحلیل

یکی از ابهاماتی که غالباً در تحقیقات مبتنی بر نظریه داده‌بنیاد یا سایر روش‌های تحقیقی وجود دارد که مستلزم کدگذاری و تحلیل تم هستند. روشن نبودن شیوه‌ای است که از طریق آن کدگذاری باز و سپس

1. Lower-Level Concepts
2. Categories
3. Core Category
4. Conditions
5. Action-interaction
6. Consequences

7. Sensitizing Question

8. Sensitivity

نمونه از عبارات کلیدی «جامعه باید تاب‌آور باشد؛ جاده‌ها ایمن باشد؛ ساختمان‌ها مقاوم شوند؛ تأسیسات زیرزمینی و شریان‌های اصلی شهری باید استاندارد باشد» مطابق با جدول ۳، تعداد ۱۵ کدباز شناسایی شده و از تلفیق آن‌ها، محقق کد محوری (زیرساخت قوی) را استخراج کرده است. هم‌چنین از آنجایی که بیشتر مصاحبه‌شوندگان بر فرهنگ عمومی تأکید کرده و بسیاری از مشکلات موجود در حوادث از قبیل "ازدحام بی‌مورد مردم در صحنه؛ کمک‌های بدون برنامه و پراکنده؛ عدم رعایت موارد ایمنی در ساخت‌وسازها؛ عدم پیشگیری از علل محتمل حوادث و عدم آمادگی افراد در برابر حوادث طبیعی را از طریق آموزش عمومی و ارتقای فرهنگ جامعه قابل‌رفع می‌دانند، کد محوری (فرهنگ عمومی) بر این موارد اشاره دارد. فرهنگ عمومی نیز همانند ایمن‌سازی ابنیه و زیرساخت‌ها، بعد انسانی بسترساز برای بسیاری از فعالیت‌هاست. لذا، همراه با زیرساخت قوی به مقوله (جامعه ایمن) تعبیر شده است. از طرفی چون در مصاحبه‌ها به ساختار سازمان بسیار اشاره شده و عامل مهمی در ایجاد اعتماد قلمداد شده است، ساختارهای رسمی، منعطف، داوطلبانه و رسیدن به بلوغ سازمانی، تسهیل‌کننده شرایط اعتمادسازی سازمان‌های حاضر در بحث خدمات بشردوستانه ذکر شده است و ویژگی‌هایی که مناسب فرایند اعتمادسازی بیان شده، ساختارهای ذکر شده را در برداشته است. لذا، مجموعه‌ای از کدهای باز با ساختار رسمی سازمان مطابقت داشته، برخی دیگر با سازمان منعطف و تعدادی هم خصوصیات سازمان‌ها، ان‌جی اوها و تیم‌های داوطلب را نشان داده است. محقق با دسته‌بندی این صفات، سه نوع ساختار را استخراج و ساختار رشد یافته آن‌ها را در سازمان بالغ مستعد شکل‌گیری اعتماد دریافته است. از ترکیب ساختار سازمان‌های مسئول و ساختار موجود جامعه، مقوله کلی (ساختارها) استخراج شد و به‌عنوان یکی از شرایط تأثیرگذار زمینه‌ای معرفی شده است. سایر موارد شرایط زمینه‌ای نیز به همین روال به‌دست آمده است. از آنجا که شرایط عادی و شرایط بحرانی در وضعیت فرایند اعتماد تأثیر مستقیم دارد و روند کل را به‌طور اساسی تغییر می‌دهند، شرط مستقلی از نظر موقعیت موجود در زنجیره تأمین محسوب و معرفی شده است. تمامی مقولات به‌دست آمده براساس ساختار نظریه‌ی مبنایی کوربین و استراوس (۲۰۱۵)، در سه حوزه شرایط، کنش و واکنش و پیامدها تقسیم‌بندی شده‌اند که در ادامه تشریح می‌شود و درنهایت مدل اعتماد در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه را شکل داده است.

که به‌واسطه قطعات دیگر داده‌ها یا شرکت‌کنندگان تأیید شوند (کوربین و استراوس، ۲۰۱۵). تحقیق پیش رو نیز از این امر مستثنی نبوده است و از این‌رو، برای افزایش اعتبار تحقیق دو استراتژی در پیش گرفته شده است:

- با توجه به اینکه محقق از لنز خاصی به موضوع تحقیق نگاه می‌کند، در هنگام مصاحبه با شرکت‌کنندگان یا پس‌از آن، در فضایی دوستانه‌تر، یا پس از پیاده‌سازی مصاحبه، تفاسیر و یافته‌ها به صورت تصادفی با شرکت‌کنندگان در میان گذاشته می‌شد تا اطمینان حاصل شود، تفسیر صورت گرفته، همانی است که مدنظر شرکت‌کننده بوده است.
- در طی روند مصاحبه، با توجه به نگاه محقق در استخراج آنچه روشن است و این دید که اعتماد در عملیات امداد کم‌رنگ است، محقق سعی می‌کرد با پرسش سؤالات بیشتر، یا گاه به چالش کشیدن فرد، علاوه‌بر مصداق‌های عینی برای بحث طرح شده، اطمینان یابد که شرکت‌کننده به‌واسطه رابطه خاص قدرتی که در مصاحبه اتفاق می‌افتد و تأثیری که مصاحبه‌کننده بر مصاحبه‌گر می‌تواند داشته باشد، درخصوص اعتقادات موردعلاقه محقق صحبت نکرده است.

یافته‌ها و شیوه توسعه مدل

در فرایند نظریه‌سازی پژوهش پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، ابتدا نکات کلیدی مصاحبه‌ها تحت عنوان کدهای باز به تعداد ۴۴۳ کد استخراج شد. در این مرحله سعی شده است کدهای مهم شناسایی و به نحوی نام‌گذاری شوند که به بهترین وجه، مفاهیم و مقاصد سخنان مصاحبه‌شوندگان را به مخاطب منتقل کند. کدهای منتخب بارها مورد تحلیل و دسته‌بندی قرار گرفته تا بتواند در کمترین واژه‌ها فرایند شکل‌گیری اعتماد را در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه نمایش دهد. براساس ارزیابی کدهای باز متجانس و دارای مشابهت ادراکی، مفاهیمی که دربردارنده معنای چند کدباز بوده، تبیین شده است. در ادامه از مقایسه و ادغام کدهای محوری (مفاهیم به‌دست آمده)، مقوله‌هایی که به صورت انتزاعی نشان‌دهنده تعدادی از مفاهیم یا کد محوری مشترک است (دانایی‌فرد، ۱۳۸۴)، معرفی شده و درنهایت محقق به سه حوزه اصلی دست یافته است. در این راستا کدهای باز اولیه بعد از یک مرحله طبقه‌بندی به تعداد ۴۵ کد در قالب کدهای محوری اولیه جای‌سازی شدند. در مرحله بعدی کدهای محوری مشخص شده، در طبقه‌های بالاتری تقسیم‌بندی شده‌اند. سپس کدهای محوری نهایی تحت ۱۷ مورد کد انتخابی یا مقوله پوشش یافته‌اند (جدول ۲). به‌عنوان

جدول ۲. کدهای انتخابی استخراج شده (مقوله‌ها)

ردیف	کد انتخابی	تعداد زیر مقوله	تعداد کدباز*	فرآوانی**	ردیف	کد انتخابی	تعداد زیر مقوله	تعداد کدباز*	فرآوانی**
۱	سیستم مدیریت جامعه	۴	۳۳	۶۱	۱۰	اعتمادکننده	۳	۴۱	۵۳
۲	ساختارهای موجود	۲	۷۴	۱۱۲	۱۱	فاز زمانی	۳	۱۳	۱۹
۳	جامعه ایمن	۲	۲۶	۴۵	۱۲	جامعه	۴	۳۴	۶۹
۴	سازمان مسئول	۴	۴۸	۶۷	۱۳	تقویت لجستیک	۳	۱۷	۴۲
۵	موقعیت موجود	۲	۸	۱۱	۱۴	پیامد مثبت	۵	۳۵	۵۱
۶	استفاده از پتانسیل بالقوه	۳	۵۰	۹۳	۱۵	تسریع رشد امور	۲	۹	۱۷
۷	بهبود سیستم مدیریت	۳	۴۱	۷۴	۱۶	پیامد منفی	۴	۳۸	۴۳
۸	رفتارهای اعتماد ساز	۶	۷۱	۱۶۳	۱۷	زیان کاری	۳	۱۵	۲۶
۹	ارتباطات سازمانی	۳	۵۶	۸۸					

* (تعداد کدباز؛ مجموع کدهای باز یک کد انتخابی است). ** (فرآوانی؛ تکرار کدهای باز مقوله در کل منابع داده)

شرایط

مؤلفه (کد انتخابی) موقعیت موجود، ساختارها، اصلاح سیستم مدیریت جامعه و فاز زمانی تشکیل شده است.

مطابق جدول ۳، شرایط که زمینه اصلی رویداد فرایند اعتماد را در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه مشخص می‌کند از چهار

جدول ۳. فرایند استخراج کدها در شرایط زمینه‌ای مدل پژوهش

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری نهایی	کدگذاری باز
سیستم مدیریت جامعه	عوامل	۱. افراد مداخله‌گرا ۲. سوءاستفاده افراد فرصت طلب ۳. نقش افراد مغرض ۴. تضعیف مدیران ارشد ۵. منفعت بردن افراد بدون حضور در حادثه ناپدیدکننده اعتماد ۶. نقش شخص و افراد مهم و خبره سبب اعتمادسازی ۷. حضور اجباری طلاب در وظیفه غیر تخصصی ۸. نقش افراد معروف جامعه (یک عامل بیرونی تأثیرگذار)
	عوامل سیاسی	۱. عوامل سیاسی ۲. دخالت بیجا در امور تخصصی ۳. مدیریت فرهنگی جامعه ۴. نفوذ قدرت و دخالت زیان‌بار ۵. نقش ضعیف حاکمیت ۶. جناح‌های سیاسی و نقش آن‌ها در بی‌اعتمادی ۷. حضور اجباری افراد غیرمتخصص در گروه‌ها ۸. دخالت بعضی ارگان‌ها مانعی در جهت اعتمادسازی ۹. مشکل سیستم مدیریت جامعه
	فشارهای روانی	۱. تضعیف روحی روانی عوامل امداد ۲. عدم اطمینان در بحران ۳. عدم ثبات شغلی در ایران ۴. نادیده گرفتن کوشش افراد داوطلب ۵. نقش پررنگ شایعات ۶. سیاه نمایی‌ها به بی‌اعتمادی منجر می‌شود ۷. عوامل ایجاد سرخوردگی در کار داوطلب مخرب است ۸. عوامل دلسردکننده در کار داوطلب تأثیر دارد ۹. ناامنی شغلی شدید داوطلب اثر منفی دارد
ساختارهای	مشکلات جانبی	۱. الزامات غیرضرور دست و پاگیر ۲. امنیت در مکان حادثه ۳. فشار تشریفات بر امدادگر ۴. محیط پیرامون ۵. فقدان حلقه‌های میانی زنجیره امداد زمینه‌ساز بی‌اعتمادی ۶. نهادهای دولتی و نقش آن‌ها در بی‌اعتمادی ۷. مشکلات حین حوادث
	جامعه ایمن قوی	۱. بسترسازی استاندارد ۲. بودجه کافی ۳. جاده‌های ایمن ۴. شبکه آب‌رسانی مدرن ۵. شبکه‌های مجازی نامعتبر ۶. قانون و مقررات لازم و رسمی ۷. قانون و مقررات مشخص ۸. مسیرهای ارتباطی ۹. تأسیسات شهری منسجم و استاندارد ۱۰. توسعه بافت گیاهی ۱۱. زیرساخت‌های ضعیف جامعه عامل بی‌اعتمادی ۱۲. خبرگزاری غیررسمی نامعتبر ۱۳. ضدونقیض بودن مقررات ۱۴. فراهم کردن زیرساخت‌های مهم ۱۵. منازل مسکونی مستحکم

فرهنگ	۱. آموزش عمومی ۲. ارتقای فرهنگ جامعه ۳. مدیریت فرهنگی جامعه ۴. پذیرش عمومی نسبت به سازمان ۵. عدم آمادگی مردم در حادثه ۶ ناآگاهی مردم در زمان حادثه ۷. آماده کردن جامعه با برنامه‌ریزی و آموزش ۸. عدم اطمینان اکثریت جامعه به نهادهای دولتی ۹. عدم اعتماد نسبت به اکثر نهادها ۱۰. فرهنگ زمینه‌ساز اعتماد ۱۱. حس وطن‌دوستی و نوع‌دوستی	عمومی	
سازمان مسئول	۱. بدنه کارشناسی شده در سازمان ۲. برخورد سلیقه‌ای ۳. ساختارمند نبودن سازمان ۴. سر جای خود نبودن افراد ۵. سطح‌بندی وظایف ۶. رابطه‌مندی به‌جای ضابطه‌مندی منجر به بی‌اعتمادی شود ۷. عدم شایسته‌سالاری به بی-اعتمادی منجر می‌شود ۸. ساختار غلط و نابجا مانع کار نیروهای متخصص ۹. عدم ساختار یکپارچه سازمان مسئول ۱۰. نظم و انضباط عامل مهمی در اعتماد		
رسمی	۱. رسمیت سازمان ۲. اجرای قوانین و مقررات ۳. تخصص با خود اعتماد می‌آورد ۴. تقسیم وظایف و مسئولیت‌ها ۵. تقسیم وظایف براساس اعتماد ۶. تقسیم وظایف براساس تخصص ۷. جریان و سیستم کار ۸. استراتژی مشخص اعتمادساز است ۹. قانونمند بودن سازمان ۱۰. ساختار معیوب عامل بی‌اعتمادی ۱۱. تداخل وظایف به بی‌اعتمادی منجر شود ۱۲. سلسله‌مراتب نداشتن به بی‌اعتمادی می‌انجامد ۱۳. ساختارمند نبودن سازمان زمینه‌ساز بی‌اعتمادی است ۱۴. سیستم ارزیابی زمینه‌ساز اعتماد است ۱۵. عدم اولویت اهداف واحدهای سازمان ۱۶. فقدان متولی مشخص زمینه‌ساز بی‌اعتمادی ۱۷. مشخص بودن شرح وظیفه هر فرد		
منعطف	۱. انعطاف‌پذیری در حیطه وظیفه ۲. تیم‌های خودگردان ۳. دست باز داشتن در بحران ۴. کارگروه ویژه داشتن ۵. ایجاد سازمان و وظایف براساس نیاز مشتری ۶. کار گروهی و ایجاد تیم کاری به نتایج بهتر منجر می‌شود ۷. عملکرد اقتضایی در بحران		
داوطلبانه	۱. اطمینان مردم به NGO ها ۲. ثابت نبودن ۳. داشتن افراد مهم به‌عنوان رهبر ۴. عدم مسئولیت قانونی ۵. موقتی بودن ۶. نامنی شغلی شدید داوطلب ۷. همکاری در وظایف ۸. عاشق کار تحت هر شرایطی کار می‌کند و معتمد خواهد بود ۹. داوطلب دلی کار می‌کند و این اعتماد ساز است ۱۰. عدم وجود مدیر حامی سبب بی‌اعتمادی ۱۱. نادیده گرفتن کوشش افراد داوطلب ۱۲. عوامل ایجاد سرخوردگی در کار داوطلب مخرب است ۱۳. عوامل دلسردکننده در کار داوطلب ۱۴. وابستگی نهادهای مستقل به ارگان‌ها سبب بی‌اعتمادی		
عادی	۱. موقعیت عادی ۲. داشتن شناخت قبلی ۳. پس‌زمینه اطلاعات فرد ۴. دریافت عملکرد سودمند ۵. مورد سوءاستفاده قرار نگرفتن		
بحران	۱. موقعیت حادثه و بحران ۲. برحسب نیاز اعتماد شکل می‌گیرد ۳. شرایط بحرانی سبب اجبار در اعتماد کردن		
قبل حادثه	۱. آمادگی لازم ۲. اقدامات پیشگیرانه ۳. برنامه‌ریزی دقیق ۴. برگزاری مانور هماهنگ‌کننده عوامل		
حین حادثه	۱. حضور به موقع ۲. عمل به وظیفه ۳. ارزیابی اولیه حادثه ۴. واکنش سریع و اصولی ۵. تأمین نیازهای روانی		
بعد حادثه	۱. گزارش عملکرد ۲. ارزیابی نیروها ۳. بازسازی کامل ۴. تقدیر از نیروهای شایسته		

بحرانی و حادثه تسهیل کند. از نظر ساختار، جامعه باید ایمن و تاب آور باشد و بتوان با حادثه زندگی کرد، نه اینکه وقتی حادثه‌ای رخ می‌دهد از بلایای طبیعی گرفته تا حوادث ناشی از صنعتی شدن که به دست خود انسان ایجاد شده است، روند زندگی را مختل کند. ساختارها باید به‌گونه‌ای پی‌ریزی شده باشد (قبل حادثه) که اولاً حادثه‌ای رخ ندهد و درثانی اگر رخ داد، کمترین تلفات جانی و مالی را داشته باشد. در این زمینه زیرساخت‌های قوی و ایمن که شالوده جوامع پویا و مدرن امروزی را تشکیل می‌دهد، نقش ویژه‌ای دارند. به‌عنوان مثال می‌توان به ساختمان‌های مستحکم و مقاوم در برابر زلزله و طوفان، جاده‌ها و مسیرهای ارتباطی استاندارد و تأسیسات شهری پیشرفته اشاره کرد. مؤلفه دیگری که ساختار جامعه را تشکیل می‌دهد و به جمعیت انسانی مربوط است، فرهنگ عمومی است. این عامل خود بر عامل قبلی (زیرساخت قوی) تأثیرگذار است. براساس فرهنگ حاکم بر یک جامعه، ممکن

منظور از موقعیت موجود، وضعیتی است که شکل‌گیری فرایند اعتماد در آن وضعیت واقع شده است. براساس نظر یکی از مصاحبه‌شوندگان (مصاحبه‌شونده شماره ۶)، دو حالت متصور می‌شود که اعتماد در آن دو حالت یکسان نیست:

بحث اعتماد در شرایط عادی یک معنا و مفهوم دارد و در شرایط بحرانی یک معنا و مفهوم دیگر. فرض کنید یک موقع است که شما در یک شرایط عادی قرار دارید، به شرطی به یک نفر اطمینان و اعتماد می‌کنید که یک شناختی از قبل از وی داشته باشید، یک سری اطلاعات از قبل از او دارید و با یک پس‌زمینه ذهنی و فکری به آن شخص اعتماد می‌کنید. ولی در شرایط بحرانی چنین نیست. در بحران به‌حسب نیاز است، که شما را مجبور می‌کند به افرادی که برای بحث خدمت و امدادسانی می‌آیند، اعتماد کنید و جنس اعتماد در این دو حالت کاملاً متفاوت است. ساختارهای سازمان و جامعه باید به‌گونه‌ای باشد که فرایند اعتماد را در شرایط عادی و به‌ویژه

فاز زمانی به سه بخش قبل حادثه، حین حادثه و بعد حادثه تقسیم می‌شود و دربرگیرنده سیکل مدیریت بحران است که شامل تسکین، آمایش، پاسخگویی و بازسازی می‌شود. توجه و انجام اقدامات متناسب با هر فاز اعتمادسازی را تسریع می‌کند.

کنش و واکنش

این عوامل درواقع زمینه را برای تعامل اصلی که در قالب پنج فرایند مهم و کلیدی ارتباطات سازمانی، استفاده از پتانسیل بالقوه، تقویت لجستیک، بهبود مدیریت و رفتارهای اعتمادساز است و دربرگیرنده عمل و عکس‌العمل بین سازمان مسئول و اعتمادکنندگان است را فراهم می‌کند.

بنابر تعریف اعتماد از نظر مصاحبه‌شونده شماره ۸، اعتماد دوسویه است و در اثر عمل و عکس‌العمل بین دو نفر از طریق یک سری اتفاقات و رویدادهای ذهنی و عملی ایجاد می‌شود:

بحث اعتماد یک حس درونی است که براساس یک سری اتفاقات، چه اتفاقات ذهنی و چه اتفاقات عملی رخ می‌دهد و طرف مقابل را به این باور می‌رساند که می‌تواند با آرامش و در یک شرایط متفاوت عدم تعادل و عدم تصمیم‌گیری به طرف مقابلش اعتماد داشته باشد. من اعتقاد دارم سطح اعتماد متفاوت است و فرد متناسب با موضوع تصمیم می‌گیرد و آن اعتماد ایجاد می‌شود. پس اعتماد یک باور درونی است که در اثر عمل و عکس‌العمل‌هایی ایجاد می‌شود که بین من و فرد مقابلم صورت می‌گیرد؛ یعنی دوطرفه است. وقتی این اعتماد وجود داشته باشد، قطعاً نوع گفتار، نوع رفتار، نوع گفتار، نوع اطلاعاتی که ردوبدل می‌شود، نسبت به شرایط عدم اطمینان متفاوت خواهد بود. اگر آماري ارائه می‌شود، درصورت وجود اعتماد به طرف مقابل، قطعاً به آن آمار با دغدغه کمتری نگاه یا با شرایط قابل اعتماد و اطمینانی ازش استفاده می‌کنیم و توی تصمیم‌گیری‌ها لحاظ می‌کنیم. اگر راهنمایی و مشاوره‌ای باشد در صورت وجود اعتماد، استفاده درست صورت می‌گیرد.

براساس جدول ۴ می‌توان کدهای محوری و انتخابی اقدامات که از مقایسه و ادغام مجموعه‌ای از کدهای باز مرتبط شکل گرفته‌اند را مشاهده کرد:

است اکثریت مردم در مرادوات خود، زود و به‌آسانی به هم اعتماد کنند یا به‌سختی در بین‌شان اعتماد شکل بگیرد. بنابراین، فرهنگ عمومی جامعه نقش بارزی در ایجاد اعتماد بازی می‌کند. از طرفی ساختار سازمان مسئول در حوادث هم زمینه‌ای فراهم می‌کند تا ارائه خدمات بشردوستانه در اسرع وقت و به بهترین شکل ممکن انجام گیرد. چنانچه ساختار سازمانی طبق استانداردها و به شکل رسمی شکل گرفته باشد و شرح وظایف و مسئولیت‌ها به‌درستی تقسیم شده باشد، بدون ایجاد مشکل و با کمترین خللی سازمان وظیفه خود را انجام می‌دهد و حادثه کنترل می‌شود. بدیهی است سازمان‌های رشد یافته و به بلوغ رسیده، وضعیت بسیار کامل‌تر و برتری نسبت به سازمان بوروکراتیکی که درگیر قوانین دست و پاگیر اداری شده‌اند، قادرند به تعهدات سازمانی و اجرای وظایف خود بپردازند. منظور از بلوغ سازمان، میزان وجود یا عدم وجود رویه‌ها و سیستم‌هایی است که می‌تواند محرک یا مانع رشد و شکوفایی سازمان باشد (قلی‌پور و افتخار، ۱۳۹۵). ساختار سازمان مسئول نقش با اهمیتی در زمینه اعتمادسازی دارد.

سیستم مدیریت جامعه مؤلفه مهمی است که می‌توان ادعا کرد نسبت به دو مؤلفه قبلی اهمیت ویژه‌تری در فرایند اعتمادسازی دارد و به‌نوعی خود زمینه‌ساز تحقق یا عدم تحقق موارد قبلی است. عوامل سیاسی تأثیرگذار بر اعتماد، می‌تواند کمک‌کننده یا به‌عکس مانع ایجاد اعتماد شود و حتی به بی-اعتمادی دامن بزند. سیطره قدرت و سیاست بر زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه ایران از عوامل اصلی بی‌اعتمادی جامعه در این زنجیره شده است. عوامل اخلاک‌گری نیز در این میان به وجود می‌آید که روند اعتماد را کند می‌کند و یا حتی متوقف و سبب بی‌اعتمادی می‌شود. در جهت مخالف، عواملی همچون افراد خبره، معروف و مشهور و هنرمند می‌تواند فرایند شکل-گیری اعتماد را سریع‌تر و بهتر نماید. فشارهای روانی حاکم بر جامعه و عوامل امدادی زمینه‌ساز بی‌اعتمادی می‌شود و هرگونه اقدامی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد و مانعی بر سر راه انجام وظیفه و ارائه خدمات بهتر است. در زمان حادثه مشکلات دیگری نیز پیش می‌آید که مختل‌کننده فعالیت‌ها و پیشرفت امور است. همچنین فاز زمانی از دیگر شرایط محسوب می‌شود.

جدول ۴. فرایند استخراج کدها در بخش اقدامات مدل پژوهش

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری نهایی	کدگذاری باز
جامعه	باورهای ذهنی	۱. ذهنیت مثبت مردم ۲. سابقه ذهنی نسبت به دیگران ۳. نقاب بر چهره اشخاص ۴. داشتن شناخت قبلی اعتمادسازه ۵. پوشش ذهنی شکل‌گرفته افراد ۶. باور صحیح در مردم زمینه‌ساز اعتماد است ۷.

پس‌زمینه اطلاعات فرد در اعتماد نقش دارد ۸. عدم اعتماد نسبت به اکثر نهادها براساس سابقه آن‌ها ۹. عدم اعتماد نسبی مردم به نهادهای دولتی در ایران ۱۰. اعتماد حسی درونی است که در اثر اتفاقات ذهنی و عملی شکل می‌گیرد		
۱. تجربه رفتار در گذشته ۲. تجربیات مثبت دیگران ۳. تجربیات مثبت گذشته ۴. فیدبک عملکرد سازمان ۵. حس عدم عدالت در اجرا ۶. ارزیابی عملکرد قبلی سبب اعتماد می‌شود ۷. ارزیابی فرد در تشخیص مورد اعتماد بودن مهم است ۸. بی‌اعتمادی مردم به صداوسیما به علت بی‌طرف نبودن ۹. تبعیض ناروا اعتماد را نابود می‌کند	تجربیات گذشته	
۱. پرتوقع بودن ۲. حس نوع‌دوستی ۳. سوءظن به همدیگر ۴. سوءظن داشتن ۵. فرهنگ جامعه ۶. تیپ شخصیتی افراد ۷. تعمیم مشاهدات در قضاوت ۸. تمایل کمک به دیگران ۹. هویت طرف مقابل ۱۰. بینش نادرست افراد ۱۱. قابلیت ارتباط بالا	هویت افراد	
۱. رضایت و پذیرش سازمان ۲. نیازمند همکاری بودن عامل اعتماد ۳. ناتوانی اقدام به‌شخصه عامل اعتماد به دیگری است ۴. عملکرد خود مردم و کمک رساندن	اقتضای موجود	
۱. رفتارهای اعتمادساز ۲. سابقه ذهنی ما ۳. پیشنهاد سازمان در اعتماد اثر دارد	سازمان همکار	
۱. برحسب نیاز اعتماد شکل می‌گیرد ۲. مواجهه با برزند امدادگر ۳. تأثیر توجه یا بی‌توجهی به مصدوم ۴. جایگاه سازمان برای مصدوم اعتماد می‌آورد	نیازمند	
۱. ارتباطات مثبت قبلی ۲. ارتباطات مثبت مدیران ارشد ۳. پذیرش عمومی سبب اعتماد است ۴. شناخت صحیح دادن عامل اعتماد ۵. تعیین کردن نقش همه نهادها ۶. تقابل نداشتن با سازمان همکار ۷. دخالت در وظیفه تخصصی ما ۸. پشتیبانی سازمان همکار ۹. عدم انسجام و هماهنگی سازمان‌ها ۱۰. عدم اعتماد مدیران کلان به هم ۱۱. عدم اعتماد بین سازمان‌ها ۱۲. عدم همکاری مدیران ارشد ۱۳. تخریب برون‌سازمانی ۱۴. مانور مشترک ۱۵. هماهنگی بین سازمان‌ها ۱۶. از دست دادن جایگاه خود ۱۷. تداخل سازمان‌ها در امور مشابه اعتماد را از بین می‌برد ۱۸. روابط دوستی بین سازمان‌ها باعث اعتماد زود هنگام ۱۹. عدم تمرین قبلی موجب ناهماهنگی زمان حادثه ۲۰. عدم برگزاری کارگاه‌های تخصصی جهت هماهنگی امور ۲۱. فقدان دیسپچ مشترک عامل بی‌اعتمادی ۲۲. همکاری مثبت متقابل سازمان‌های همکار ۲۳. ارتباطات مطلوب و روابط اجتماعی مناسب ۲۴. تشریفات زائد بوروکراتیک اداری سبب بی‌اعتمادی می‌شود ۲۵. تمرین و تعاملات قبلی با سازمان‌ها مرتبط ۲۶. سابقه ذهنی سازمان از ناهمکاری‌ها عامل بی‌اعتمادی ۲۷. عدم انجام کارهای تیمی در جهت اعتمادسازی ۲۸. عدم وجود ارتباطات سازمانی عامل بی‌اعتمادی ۲۹. منفعت‌طلبی هر سازمان سبب عدم اعتماد بین سازمانی ۳۰. تأثیرگذاری هر جزء از سیستم بر کل سیستم ۳۱. فقدان یا غیبت یک حلقه در زنجیره امداد	ارتباطات سازمانی سازمانی الف: همکاری ب: هماهنگی)	
۱. دریافت کمک‌های بین‌المللی ۲. عملیات امداد خارج کشور ۳. همکاری با سازمان صلیب سرخ ۴. استفاده از امکانات به‌روز امدادگری ۵. برقراری روابط حسنه با سایر کشورها	برون مرزی	
۱. آموزش مدیران و کارکنان ۲. ارتقای فرهنگ سازمانی ۳. اولویت اهداف واحدهای سازمان ۴. حمایت همکاران سبب اعتماد ۵. عدم وجود ارتباطات سازمانی ۶. نگاه حوزه‌ای داشتن واحدها ۷. وجود اعتماد درون سازمان ۸. هماهنگی بین واحدهای سازمان ۹. همکاری درون سازمانی ۱۰. جزیرهای عمل کردن واحدهای درونی ۱۱. عدم اعتماد بین واحدها بی‌اعتمادی می‌آورد ۱۲. عدم یکپارچگی درون سازمان سبب بی‌اعتمادی ۱۳. تأثیرگذاری هر جزء از سیستم بر کل سیستم ۱۴. عدم اعتماد بین واحدها بی‌اعتمادی می‌آورد ۱۵. عدم انسجام و هماهنگی واحدها بی‌اعتمادی می‌آورد ۱۶. عدم یکپارچگی درون سازمان سبب بی‌اعتمادی ۱۷. عدم انجام کارهای تیمی در جهت اعتمادسازی ۱۸. داشتن برنامه‌ریزی و جلسات متعدد سبب جلوگیری از بحران و بی‌اعتمادی مردم	درون سازمانی	
۱. یکپارچگی و انسجام	یکپارچگی و انسجام	
الف: ۱. اقدامات پیشگیرانه ۲. برنامه‌ریزی اولیه داشتن ۳. برنامه‌ریزی و استراتژی داشتن ۴. جلسات منظم و پیوسته داشتن ۵. داشتن اکشن پلن ۶. اهمیت برنامه‌ریزی طولانی‌مدت و پیش‌بینی کردن امور ۷. برگزاری کارگاه‌های هماهنگ‌کننده ۸. داشتن استراتژی‌های هدفمند به وجود آورنده اعتماد ۹. رفع نقاط ضعف در مانورها سبب اعتماد است ۱۰. عدم آنالیز مقدماتی و کسب آمادگی ۱۱. برگزاری مانور مشترک با همکاران ب:	استفاده از پتانسیل بالقوه الف: آمادگی ب: نگرش و شناخت)	

<p>۱. حسن سابقه اعتماد می‌آورد ۲. دارای بستر مناسب ۳. هدفمند عمل کردن سازمان ۴. پیشینه سازمان در اعتماد اثر دارد ۵. نمایش آمادگی و اطمینان‌بخشی ۶. مدیران و کارکنان آموزش‌دیده داشتن</p>	
<p>۱. جایگاه سازمانی ۲. اعتبار جایگاه ۳. لباس سازمانی ۴. احترام به جایگاه ۵. آرم و نشان سازمان سبب اعتمادسازی است ۶. خودروی سازمان در ایجاد اعتماد نقش دارد ۷. لباس طرف امدادگر اعتماد می‌آورد.</p>	<p>جایگاه سازمان (برند)</p>
<p>۱. آگاهی از عواقب عمل ۲. اعتمادبه‌نفس داشتن حین عمل ۳. تخصص داشتن ۴. توان فیزیکی مرتبط داشتن ۵. صلاحیت علمی داشتن ۶. ضابطه‌مندی اعتمادساز است ۷. علم و آگاهی به کار ۸. ناآشنایی به وظایف ذاتی ۹. ناتوانی سازمان در عمل ۱۰. نحوه ارتباط بین آدم‌ها ۱۱. نحوه رفتار، گفتار و برخورد ۱۲. هویت فرد عمل‌کننده ۱۳. نظم کاری و اولویت‌بندی امور ۱۴. احساس اطمینان نسبت به کار انجام‌شده ۱۵. تسلط همه‌جانبه بر وظایف اعتماد می‌آورد ۱۶. خودباوری و اطمینان به صحت عمل ۱۷. عدم اختیارات لازم مانع اعتمادسازی است ۱۸. عدم شایسته‌سالاری در بحران عامل بی‌اعتمادی است ۱۹. عدم عملکرد علمی به بی‌اعتمادی منجر می‌شود ۲۰. عمل نکردن براساس تخصص موجب بی‌اعتمادی ۲۱. مرتبط بودن دانش فرد با فعالیت موردنظر ۲۲. هدفمند عمل کردن زمینه‌ساز اعتماد است ۲۳. سرچای خود نبودن افراد به بی‌اعتمادی منجر می‌شود ۲۴. حلال مشکل بودن فرد سبب اعتمادسازی می‌شود ۲۵. تجربه و مهارت کافی سبب اعتمادسازی می‌شود ۲۶. تقسیم وظایف براساس شایسته‌سالاری و دانش مربوطه</p>	<p>کارکنان (صلاحیت)</p>
<p>۱. تخصیص‌های نادرست ۲. تصمیم‌گیری مستند ۳. ضعف مدیریت ۴. عدم وجود مدیر حامی ۵. عدم همکاری مدیران ۶. قصور مدیران ارشد ۷. کم‌کاری مدیران ارشد ۸. مدیر ارشد ناصالح ۹. مدیریت سیاه‌نمایی‌ها ۱۰. مقبولیت مدیر ارشد ۱۱. نبود مدیریت ۱۲. سوء مدیریت سبب عدم اعتماد مردم به نهادها می‌شود ۱۳. نقش مثبت مدیران کلان هر سازمان در اعتمادسازی ۱۴. خودنمایی مدیران در زمان حادثه ۱۵. سازمان‌دهی کمک‌های مردمی ۱۶. ملاحظه‌کاری مدیران ۱۷. ملاحظات اجتماعی و سیاسی ۱۸. هزینه‌سازی نابجای مدیر نالایق ۱۹. تصمیم‌گیری غلط مدیران ۲۰. ناشایسته‌سالاری مدیریتی ۲۱. مدیریت کاملاً صحیح کار ۲۲. حلال مشکل بودن مدیر</p>	<p>مدیریت صحیح مدیریت نوبین</p>
<p>۱. ارزیابی عملکرد قبلی ۲. ارزیابی نیروها به‌طور مستمر ۳. بازخورد عالی داشتن ۴. بازخورد‌گیری مستمر ۵. تحلیل عملکرد خود ۶. نظارت بر عملکرد داشتن ۷. نظارت و ارزیابی بعد از عملیات اصلاً وجود ندارد ۸. ارزیابی فرد در تشخیص مورد اعتماد بودن مهم است ۹. بررسی نقاط ضعف و قوت عملکرد ۱۰. تشخیص اعتماد جامعه نسبت به ارگان ۱۱. نظارت بر وجهه عمومی سازمان ۱۲. نظرسنجی گرفتن یک راهکار</p>	<p>نظارت و ارزیابی</p>
<p>۱. عدم مدیریت واحد ۲. وحدت فرماندهی ۳. فقدان رهبر واحد ۴. متولی چندگانه ۵. چندمدیری در امور سبب بی‌نظمی و بی‌اعتمادی ۶. مشخص نبودن متولی امور ۷. قدرت کاربزماتیک رهبر</p>	<p>وحدت فرماندهی</p>
<p>۱. ماشین‌آلات تخصصی ۲. فقدان دیسپچ مشترک ۳. نیاز به برخی ابزار و تجهیزات برای به وجود آوردن اعتماد ۴. ابزار مورد استفاده قابل اعتماد</p>	<p>تقویت لجستیک ابزار و تجهیزات مناسب</p>
<p>۱. تأمین چادر کافی ۲. تأمین کانکس و سرپناه موقت ۳. سیستم مدیریت اطلاعات داشتن ۴. آگاهی کامل از موجودی‌ها</p>	<p>انبار مکانیزه کافی</p>
<p>۱. بودجه کافی ۲. نیروی فنی ویژه داشتن ۳. پشتوانه قوی نداشتن بی‌اعتمادی می‌آورد ۴. کاهش تکیه بر کمک‌های مردمی ۵. زنجیره تأمین متنوع و جامع داشتن ۶. تغییر نگرش مسئولین در منابع تأمین اقلام ضروری ۷. فراهم نبودن امکانات و عدم کار مناسب ۸. فقدان نیروی متخصص سبب بی‌اعتمادی ۹. قانون و مقررات لازم و رسمی</p>	<p>منابع تأمین اعتبار ثابت</p>
<p>۱. شفافیت داشتن ۲. صداقت داشتن ۳. همدردی و حمایت عاطفی ۴. اخلاقیات مطلوب اعتماد ایجاد می‌کند ۵. بذر رفتاری و بداخلاقی بی‌اعتمادی می‌آورد</p>	<p>رفتارهای اعتمادساز اخلاق‌مداری</p>
<p>۱. ارائه گزارش عملکرد ۲. اطلاع‌رسانی درست ۳. اطلاع‌رسانی واقعی ۴. ارائه شناخت به مردم از وظایف ۵. صحیح نبودن آمار و ارقام ۶. بیان حقایق سبب انتظارات معقول و اعتماد است ۱۱. اطلاعات گزارش‌دهی دقیق و مستند ۷. گزارش‌دهی کامل ۸. اطلاع‌رسانی از منبع موقت اعتمادساز است ۹. ارائه گزارشات ساختگی به‌جای واقعیت ۱۰. پراکنده و ناصحیح دادن ۱۲. نمایش آمادگی و اطمینان‌بخشی ۱۳. توجه مخاطب در ابتدا سبب اعتماد می‌شود</p>	<p>اطلاع‌رسانی کامل و صحیح</p>

عدم انحراف از وظیفه	۱. خودنمایی جای انجام صحیح کار ۲. درگیر حواشی شدن ۳. دنبال دیده شدن در بحران ۴. رابطه-مندی به جای ضابطه‌مندی ۵. رفتارهای غیرمتمتعرف ۶. فعالیت‌های زائد و غیر ضروری ۷. تشریفات زائد بوروکراتیک مانع اعتمادسازی ۸. جزیره‌ای عمل کردن واحدهای درونی ۹. نقش بازی کردن در وظیفه محوله ۱۰. نقش دیگران بازی کردن ۱۱. کارهای سوری نه واقعی و اثربخش برای رفع تکلیف ۱۲. قبول نداشتن و کلاه گذاشتن سر هم
عمل به تعهدات	۱. اقدام به بازسازی کامل ۲. برنامه‌ریزی مجدد ۳. عدم مسئولیت‌پذیری ۴. عدم پاسخگویی مسئولین ۵. گزارش‌دهی مستند و کامل
بهبود تعاملات	۱. اقدام اولیه مثبت ۲. اولین همکاری ۳. دخالت بیجا در کار هم ۴. دخالت در کار دیگران ۵. موازی‌کاری سازمان‌ها ۶. تداخل سازمان‌ها در امور مشابه اعتماد را از بین می‌برد ۷. سوءاستفاده از اعتماد مخرب اعتماد شکل گرفته است ۸. عدم عدالت کاری بی‌اعتمادی می‌آورد ۹. وابستگی نهادهای مستقل به ارگان‌ها سبب بی‌اعتمادی ۱۰. قدرشناسی از نیروهای متعهد
عملکرد صحیح	۱. اجرای قوانین و مقررات ۲. اختلال در کار و وظایف ۳. ارزیابی اولیه ۴. اشتباهات عملکردی ۵. انجام کار به نحو احسن ۶. انجام وظیفه سر وقت ۷. عدم توزیع نظام‌مند ۸. عمل به وظیفه ۹. عملکرد خوب داشتن ۱۰. عملکرد ناصحیح ۱۱. عملیات درست و موفق ۱۲. قاطعیت در عملکرد ۱۳. ناتوانی سازمان در عمل ۱۴. تصمیم‌گیری غلط در امور محوله ۱۵. تقسیم وظایف براساس تخصص ۱۶. تکرار عملکرد صحیح ۱۷. تکرار عملیات مثبت تقویت‌کننده اعتماد ۱۸. دامن زدن به بی‌اعتمادی با تکرار رفتار ناصحیح ۱۹. حضور به موقع برای انجام وظیفه ۲۰. صحیح انجام ندادن وظیفه عامل بی-اعتمادی ۲۱. عدم حضور مدیران مسئول در صحنه حادثه ۲۲. عدم رعایت عدالت بی‌اعتمادی می-آورد ۲۳. عملکرد سازمان در ارائه خدمات ۲۴. عملیات ناموفق عامل بی‌اعتمادی ۲۵. رعایت و عمل طبق استانداردها
عمل و عکس‌العمل بین عکس‌العمل	۱. کنش و واکنش مثبت بین طرفین ۲. اعتماد به حس درونی است که در اثر اتفاقات ذهنی و عملی شکل می‌گیرد
طرفین اعتمادکننده و معتمد می‌توانند دو شخص باشند یا دو سازمان یا دو NGO یا فرد و سازمان باشند. عوامل شناخته-شده از این نظر ضمن دارای اشتراکات می‌تواند متفاوت باشد. نحوه و شکل اعتماد در حوادث و بحران‌ها بین یک فرد نیازمند و امدادرسان، با اعتماد بین سایر افراد جامعه فرق دارد. همچنین اعتماد بین دو سازمان همکار، بستگی به شرایط و عواملی است که توسط طرف مقابل محقق می‌شود. عوامل تأثیرگذار بر اعتماد جامعه شامل موارد زیر است:	
<ul style="list-style-type: none"> • باورهای ذهنی افراد: براساس باور و سابقه مثبت یا منفی که از یک فرد یا سازمان در ذهن افراد به‌جای مانده باشد. • تجربیات گذشته: چنانچه فرد در یک مواجهه قبلی با طرف مخاطب، تجربه‌ای مثبت یا منفی کسب کرده باشد موجب اعتماد مجدد یا بی‌اعتمادی به طرف مقابلش خواهد شد. • شخصیت افراد: خصوصیات روحی و تیپ شخصیتی افراد، عامل مهمی در ایجاد اعتماد است. برخی افراد شخصیت پارانوئیدی دارند و به همه بدبین هستند. این افراد اغلب دیر اعتماد می‌کنند. یا برخی احساساتی بوده، یا به دلیل عجز بودن، بدون تعقل و ارزیابی، به طرف مقابل اعتماد نمایند. • اقتضای موجود: به اقتضای وضعیتی که فرد در آن قرار می‌گیرد و نیازمند اعتماد به دیگری می‌شود، مثلاً به‌تنهایی 	<p>قادر به انجام فعالیتی نباشد و با همکاری دیگری نیل به هدف برایش محقق شود.</p> <ul style="list-style-type: none"> • در سوی دیگر، سازمان مسئول در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه قرار دارد و که نقش محوری را در بحران‌ها و حوادث ایفا می‌کند. کنش و واکنش یا به عبارتی اقدامات درخصوص اعتماد، در قالب پنج فرایند کلیدی مطرح می-شود. <p><i>الف: رفتارهای اعتمادساز:</i> رفتارهای اعتمادساز شامل عواملی می‌شود که افراد را متقاعد می‌کند اعتماد داشتن به طرف مقابل برای فرد، سودآور و مفید خواهد بود و با ایجاد اعتماد به خواسته‌ها و نیازهایش پاسخ داده خواهد شد. برخی صاحب‌نظران رویکردهای اعتماد را محاسبه‌محور (محاسبه پیش‌بینی‌پذیری رفتار دیگران) مفهوم‌سازی کرده‌اند (مگایری و همکاران، ۲۰۰۱). این رفتارها را می‌توان در قالب ابعاد زیر عنوان کرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عملکرد صحیح و موفق: انجام وظیفه به نحو احسن، در وقت مناسب و به هنگام و طبق استانداردها بر مبنای قوانین و مقررات صحیح باعث می‌شود اطمینان فرد برای انجام یک فعالیت و موفقیت رسیدن به هدف جلب شد و کاری که فرد می‌خواهد به دیگری واگذار کند، به‌خوبی و در کمال آرامش انجام پذیرد.

است که در فضای کسب‌وکار جوامع غربی بیشتر بر عملکرد تأکید می‌شود (قلی‌پور و افتخار، ۱۳۹۵).

- پیشینه مثبت: مؤلفه‌های این عامل، تحت عنوان (نگرش و شناخت) و (آمادگی) مطرح شده است. نگرش و شناخت افراد از سابقه طرف مقابل و موفق بودن در امور محوله، استراتژی و هدف داشتن در عملکرد گذشته و برخورداری سازمان از مدیران و کارکنان آموزش‌دیده پشتوانه اطمینان و اعتماد صحیح را تشکیل می‌دهد. این امر فرد مخاطب را متقاعد می‌کند که فرد یا سازمان موردنظر، از آمادگی لازم برای همکاری و یا محول کردن خواسته خود، برخوردار است و با برنامه‌ریزی و تهیه مقدمات پیشگیرانه بستری مطمئن و قابل اعتماد را مهیا ساخته است. این امر احتمال مواجهه با مشکل و یا احتمالاً شکست را به شدت کاهش می‌دهد.

- جایگاه سازمانی: جایگاه و اعتبار فرد یا سازمان در منظر عمومی و احترامی که جامعه برای فرد یا سازمان قائل است عامل مهمی در ایجاد یا تقویت اعتماد شکل گرفته است. این امر ممکن است به دلایل فرهنگی، اخلاقی، اجتماعی، مذهبی روی داده باشد. کرد آن در برند سازمان بروز می‌یابد. آرم و نشان سازمان، لباس فرم و خودروی سازمان در مرحله ابتدایی مواجهه، نماینده قابل اعتماد بودن یا نبودن است.

- کارکنان: منابع انسانی و کارکنان عنصر حیاتی هر سازمان محسوب می‌شوند. نمود این مؤلفه یا عامل در بحث اعتماد، صلاحیت و شایستگی داشتن است. شاخص‌های بارز صلاحیت کارکنان سازمان در تخصص داشتن، دانش و مهارت و تجربه انجام وظیفه به عالی‌ترین شکل ممکن، توانایی روحی و فیزیکی متناسب با وظیفه و در یک کلام تسلط همه‌جانبه بر وظیفه نمایان می‌شوگرد. یک فرد معتمد دارای نظم و انضباط کاری است و با قاطعیت و اعتمادبه‌نفس کامل از عهده انجام امور تخصصی برمی‌آید.

ب: *ارتباطات سازمانی*: با توجه به اینکه فرایند اعتماد طی عمل و عکس‌العمل بین طرفین ایجاد می‌شود. ارتباطات دوطرفه عامل محوری در بحث اعتماد است. یکی از مهم‌ترین هسته‌های توسعه اعتماد در شبکه‌های تأمین از طریق تیم‌های بین وظیفه‌ای و بین سازمانی است (کریستوفر و همکاران، ۲۰۰۶). فاوکت و همکاران (۲۰۰۸) تیم‌های بین وظیفه‌ای و بین سازمانی را تیم‌های زنجیره تأمین نام‌گذاری کرده‌اند و فقدان اعتماد میان آن‌ها را یکی از مهم‌ترین موانع پیاده‌سازی اثربخش شبکه‌های تأمین عنوان کرده‌اند. روابط مثبت و یا

- اطلاع‌رسانی کامل و صحیح: اطلاع‌رسانی کامل و شفاف در زمان‌های مختلف برحسب نیاز افراد و جامعه می‌تواند زمینه اعتماد را فراهم کند. هرگونه ابهام و دریافت اخبار پراکنده یا غلط گمراه‌کننده و سلب‌کننده اعتماد و اطمینان خواهد بود و سبب بدبینی و احتمال سوءاستفاده طرف مقابل را در پی دارد.

- عدم انحراف از وظیفه: انجام هرگونه عملی جز انجام وظیفه مورد انتظار، موجب انحراف از مسیر طبیعی و فاصله‌گرفتن از هدف نهایی می‌شود. پرداختن به حواشی، نقش بازی کردن و از جمله موارد انحراف از انجام وظیفه است.

- اخلاق‌مداری: صداقت و شفافیت در گفتار و عمل و معتقد بودن به اصول اخلاقی و انسانی جلوه زیبا و خوشایندی از طرف مقابل، در ذهن فرد اعتمادکننده ایجاد می‌کند و راحت‌تر و سریع‌تر اعتماد را به وجود می‌آورد. هرگونه بدرفتاری یا بداخلاقی سبب بی‌اعتمادی می‌شود.

- عمل به تعهدات: عمل کردن به تعهدات قانونی و اخلاقی - اجتماعی و زیست‌محیطی عاملی در ایجاد اعتماد است. وقتی فرد یا سازمان نسبت به تعهدات خود پایبند باشد، نشانه آن است که در تعهد جدید و زمینه مورد اعتماد نیز تخطی نخواهد کرد. احساس مسئولیت و پاسخگویی واقعی بارزترین مؤلفه‌های عمل به تعهدات است.

- بهبود تعاملات: میزان سعی و تلاش افراد یا سازمان‌ها در ارتقای کیفیت مراودات خود با دیگران به بهبود تعاملات تعبیر شده است. تعامل صحیح و برقراری عدالت در ارائه خدمات چشم‌انداز مثبتی برای شکل‌گیری اعتماد خلق می‌کند. نکته مهم در بهبود دادن تعاملات با دیگران اولین برخورد و اولین همکاری مثبت است که ذهنیت مثبت بلندمدت و پایداری را برای اعتمادکننده می‌سازد.

ب: *استفاده از پتانسیل بالقوه*: هر شخص یا سازمانی دارای استعداد و ظرفیت‌های بالقوه و ذاتی است که نقش مثبتی در ایجاد اعتماد دارد. به کار بردن مناسب و به موقع این توانایی‌ها و ظرفیت‌ها، موفقیت را تسهیل و تسریع می‌کند. پیشینه مثبت فرد یا سازمان، جایگاه سازمان در نظر مخاطبین با مشخصه برند و کارکنان سازمان با مشخصه صلاحیت و شایستگی، از مؤلفه‌های اصلی و با اهمیتی هستند که در شکل‌گیری اعتماد اثر مثبت دارند. یکی از دلایل عدم شایسته‌سالاری در سازمان‌های ایران، بدون در نظر گرفتن بحث غلبه روابط بر ضوابط، اولویت ویژگی‌های ذاتی بر صفات به فعلیت رسیده (عملکرد)

• ارتباطات برون مرزی: با توجه به ارتباطات بین‌المللی سازمان‌های حاضر در بحران‌ها و قوانین و قواعد بین‌المللی لزوم همکاری و هماهنگی بودن با فدراسیون‌های جهانی آشکار می‌شود. موفقیت سازمان‌ها از جمله هلال‌احمر ایران در ارائه خدمات، اعتماد دیگر کشورها را برمی‌انگیزاند و در مواقع بحران از کمک‌های بیشتری به دلیل اعتماد بالا برخوردار خواهد شد و در سایه اعتماد نیازی به ورود عملیاتی نیروهای آن‌ها وجود نخواهد بود.

مهم‌ترین مؤلفه‌های این فرایند شامل:

د: بهبود مدیریت: یکی از فرایندهای مهم اعتمادسازی که بی‌تردید می‌توان ادعا کرد فرایندهای دیگر را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد و موفقیت یا عدم موفقیت آن‌ها به این فرایند بستگی دارد، سیستم مدیریت است. در واقع، انسجام و یکپارچگی فعالیت‌ها و عملیاتی که مستلزم همکاری چند نهاد و سازمان مستقل است، به نحوه مدیریت و سازمان‌دهی امور توسط مدیران ارشد و گردانندگان عوامل دخیل در بحران وابسته است. مدیریت قوی و توانا با فراخوان به موقع کلیه نیروها و عوامل امداد، تعیین وظایف و نقش هر سازمان یا تیم امدادی بر کلیه جوانب حادثه تسلط کامل دارد و هماهنگی پیشبرد فعالیت‌ها را بر عهده دارد. مدیریت کاملاً صحیح، عامل کلیدی در ایجاد اعتماد به همدیگر است و نبود مدیریت یا ضعف مدیریت حادثه به سرعت بی‌اعتمادی را در بین نیروهای عملیاتی و جامعه رواج می‌دهد. نظر مصاحبه‌شونده شماره ۴ در این زمینه جالب است: اغلب ۸۰ درصد مردم اولاً این تلفن‌ها را نمی‌دانند. به من (اورژانس) زنگ می‌زنند که یک تصادف شده. من ده کیلومتر دورتر از هلال‌احمر و ارتباطی با هلال‌احمر ندارم. در آن لحظه تمام فکر من این است که نیرو اعزام کنم. می‌روم می‌بینم پای یک نفر گیر کرده بین آهن‌های خودرو. هیچ کاری هم نمی‌توانم بکنم. این وقتی می‌تواند همگرایی و خروجی خوبی داشته باشد که من به‌عنوان اورژانس باشم، هلال‌احمر هم حضور داشته باشد، آتش‌نشانی هم باشد، پلیس نیز حضور داشته باشد. پلیس امنیت ایجاد کند، آتش‌نشانی آتش خاموش کند، هلال‌احمر هم از لابه‌لای تکه آهن‌ها مصدوم را خارج کند، من هم وظیفه‌ام هست استیبلش کنم و اعزام به مرکز؛ یعنی وقتی تلفن ۱۱۵ نه تلفن ۱۱۲ را محور بگیریم. اگر فردی شماره ۱۱۲ را گرفت، باید تلفن من هم زنگ بخورد. من هم بفهمم چه اتفاقی افتاده؟ متناسب با حادثه‌ای که اتفاق افتاده هرکدام از ما نیروهای خود را بفرستیم وظیفه‌اش را

منفی سازمان با دیگران، زمینه‌ساز تسریع در امر شکل‌گیری اعتماد است. نکته خیلی مهم و حیاتی در امر ارتباطات سازمانی یکپارچگی و انسجام داشتن است. در این خصوص نظر مصاحبه‌شونده شماره ۷ چنین بوده است:

• ایجاد هماهنگی بین سازمانی باعث می‌شود که اعتماد افزایش پیدا کند. ایجاد هماهنگی که ما باید انجام بدهیم، ایجاد هماهنگی سازمانی در عملکرد حوادث است. هدف چه چیزی بوده؟ هدف این بوده که حادثه را کنترل کنند، هدف این بوده که پیشگیری کنند از حوادث، این هدف به نتیجه می‌رسد. پیامد این اعتماد دستگاه‌ها باهم رسیدن به هدفی است که ما دنبالش هستیم. حالا هدف می‌تواند پیشگیری باشد، می‌تواند آمادگی جامعه باشد در برابر حوادث، می‌تواند کنترل حادثه باشد قبل بحران، حین بحران و بعد از بحران. قبلش این است که بتوانیم آموزش‌ها را انجام بدهیم، حین بحران کنترل است و بعد بحران هم بازسازی است. اعتمادسازی بین دستگاه‌ها باعث می‌شود، ما به اهداف مراحل مدیریت بحران برسیم

• این مقوله از دو زیر مقوله همکاری و هماهنگی تشکیل شده است. مؤلفه‌های اصلی ارتباطات سازمانی، شامل موارد ذیل است:

• ارتباطات درون‌سازمانی: ارتباطات درون سازمان بین افراد و بین واحدها باید در جهت ایجاد اعتماد باشد. مهم‌ترین مؤلفه‌های این عنصر، همکاری و هماهنگی داشتن است. روابط بین مدیران و کارکنان، کارکنان با همکاران و بین واحدهای مختلف سازمان باید بر پایه سلسله‌راتب سازمان و قانون و مقررات حاکم باشد. روابط دوستانه و همکاری بالا، مجموعه فعالیت‌ها را هماهنگ‌تر می‌کند و توفیق سازمان را سبب می‌شود. توفیق سازمان نیز به ایجاد اعتماد می‌انجامد. اعتماد درون‌سازمانی خود عامل تقویت‌کننده مؤثری در ایجاد اعتماد برای ذی‌نفعان خارج از سازمان است.

• ارتباطات برون‌سازمانی: ارتباطات مثبت سازمان با جامعه، افراد و سازمان‌های همکار در زمینه شغلی انجام امور و ارائه خدمات را بهبود می‌بخشد. همکاری و هماهنگی با سازمان‌های همکار نقش عمده‌ای در انجام فعالیت‌های مشترک دارد. عدم هماهنگی در حین حادثه به عدم همکاری و هماهنگی قبل حادثه برمی‌گردد. برنامه‌ریزی و تمرین قبلی، برگزاری کارگاه‌ها و مانورهای مشترک با سازمان‌های مربوطه سطح آگاهی و تجربه سازمان‌ها را در مهار حوادث بالا می‌برد.

نیروهای متخصص و فنی و هم از نظر امکانات مالی می‌تواند نقطه اطمینان در رسیدن به هدف نهایی باشد و کمبودها و مشکلات احتمالی ممانعتی بر سر راه موفقیت نباشد. در نتیجه زمینه اعتماد را فراهم و از نگرانی و دغدغه‌های نیازمندان درگیر حادثه و افراد ناظر جامعه بکاهد. نداشتن لجستیک قوی سرعت روند امور را کاهش داده، ممکن است به توقف عملیات نیز بینجامد. مدیریت عملیات امداد بشردوستانه بازیگران زیادی را درگیر می‌کند که از منظر فرهنگ، اهداف، علایق، تعهدات، ظرفیت و همچنین تخصص باهم متفاوت‌اند (بالسیک و همکاران، ۲۰۱۰). در میان آن‌ها شرکت‌های خدمات لجستیک از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند (کواکس و اسپنز، ۲۰۰۷). لجستیک بشردوستانه جزء کلیدی یک عملیات امدادی موفقیت‌آمیز است چراکه تمرکز آن بر مدیریت کارای جریان کالاها، اطلاعات و خدمات، به‌منظور پاسخ‌گویی به نیازهای اضطراری جمعیت تحت شرایط اورژانسی است. این مقوله از سه مؤلفه منابع تأمین اعتبار ثابت، ابزار و تجهیزات مناسب و انبار مکانیزه کافی تشکیل شده است. مشخص بودن منابع تأمین اعتبار ثابت، اشاره به ردیف بودجه کافی برای ستاد مدیریت بحران و قانون و مقررات رسمی تابعه دارد. الزامات قانونی همکاری و فراهم‌سازی کلیه اقلام متنوع موردنیاز در زمان حادثه (مواد غذایی، دارویی،...) به‌وسیله سازمان‌های مختلف دولتی مشخص شده در قانون و برنامه‌ریزی دقیق منابع را شامل می‌شود. ابزار و تجهیزات مناسب نیز مجموعه ماشین‌آلات و تجهیزات فنی، خودرو و به‌روزترین وسایل امداد و نجات را در برمی‌گیرد. بديهی است در زمان وقوع حوادث به یک سری اقلام فوری نیاز است که ضرورت دارد قبل از آن تهیه و نگهداری شده باشد. لذا، اطمینان از وجود انبارهای مکانیزه‌ای که پوشش‌دهنده نیازهای اولیه زمان وقوع حادثه باشد و امدادگران را دچار کمبود نسازد، زمینه‌ساز اعتماد عمومی خواهد بود.

پیامدها

نتایج و پیامد اعتماد براساس مدل، می‌تواند مثبت یا منفی باشد. در واقع، در یک کنش و واکنش بین افراد، اگر روند فرایند اعتماد به‌خوبی پیش رود، پیامد مثبت به همراه دارد و اعتماد طرفین را در برداشته، منافع دوطرفه حاصل می‌شود. در غیر این صورت ممکن است به بی‌اعتمادی و عدم همکاری منجر شود. در جدول ۵ فرایند استحصال نتایج و پیامد ایجاد یا عدم شکل‌گیری اعتماد نمایش داده شده است.

انجام بدهد. این را می‌گویند دیسپچ مشترک. در تمام دنیا هست ولی در ایران نیست.

- وحدت فرماندهی: موفقیت هر فعالیت و سازمانی به رأس هرم آن بستگی دارد. رهبری واحد، تضمین‌کننده هماهنگی و پیشرفت استاندارد کلیه فعالیت‌ها و وظایف محوله است. نامشخص بودن رهبر یا وجود متولی چندگانه در یک کار، به هرج‌ومرج می‌انجامد و مهم‌ترین شاخصه آن عدم پاسخگویی در برابر نابسامانی و عملکرد ضعیف و ناموفق بوده و برای فرار و رفع مسئولیت، هر کس قصور را بر عهده دیگری می‌نهند. هوجمز و همکاران^۱ (۲۰۱۲) نشان می‌دهند هنگامی که اعتماد و پشتیبانی مدیریت ارشد باهم ترکیب می‌شوند، می‌توان رفتار سبز زنجیره تأمین را بهبود بخشید.
 - مدیریت صحیح: مدیران کلان هر سازمان نقش عمده و بسزایی در اعتماد دارند. مقبولیت مدیر از طرف زیردستان و فرمان‌پذیری از آنان در سایه اعتماد به شایستگی و لیاقت مافوق و پذیرش عمومی وی اتفاق می‌افتد. توانمندی مدیریت صحیح اعتماد و همکاری همه نیروها را در برداشته به عملکرد موفق منتهی می‌شود. موضوع بسیار مهمی در حادثه‌ها وجود دارد و آن مدیریت سیاه‌نمایی‌ها است که اغلب مورد غفلت قرار می‌گیرد.
 - نظارت و ارزیابی: بهبود و پیشرفت امور با نظارت و بازخوردگیری از عملکرد گذشته ارتباط دارد. ارزیابی دقیق عملکرد نقاط ضعف و قوت آن را آشکار می‌سازد. یک مدیر موفق با اتکای بر نقاط قوت خود، سعی در رفع نواقص و کمبودها دارد و قبل از درگیر شدن در عملیات بعدی امکانات و تجهیزات موردنیاز را مهیا می‌نماید. ارزیابی سازمان و کارکنان، به شناسایی نیروهای متعهد و شایسته منجر شده، در زمان حادثه تقسیم وظایف براساس تخصص و توانایی و میزان اعتماد آنان انجام می‌شود و اطمینان از صحت عمل و نیل به موفقیت را افزایش می‌دهد. وجود سطح بالای اعتماد میان اعضای زنجیره تأمین برای پیاده‌سازی پایداری، نیاز به نظارت بر فعالیت‌های اعضا را کاهش داده و اجازه می‌دهد سازمان توجه خود را به مسائل اساسی‌تر معطوف دارد.
- و: تقویت لجستیک: بی‌شک انجام هر فعالیتی نیازمند امکانات و تجهیزات لازم است. ابزار مناسب سهولت انجام وظیفه را میسر می‌سازد. داشتن بودجه کافی و پشتوانه قوی هم از نظر

1. Hoejmose & et al.

جدول ۵. فرایند به دست آوردن پیامدهای اعتمادسازی

کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری نهایی	کدگذاری محوری اولیه	کدگذاری باز
	توفیق سازمان	۱. ارائه خدمت برتر ۲. رسیدن به اهداف ۳. سلامت جامعه ۴. اعتماد پوشش دهنده ضعفها ۵. پوشش کاستی سازمان ۶. اعتماد می‌تواند جایگزین کمبودها است ۷. دوسویه بودن اعتماد و منافع مشترک آن ۸. رفتارهای غیرمترافع مانع رسیدن به هدف ۹. بهره‌برداری از رفتار و گفتار مثبت	کدگذاری باز
توسعه یافته	تسریع پیشرفت امور	همکاری	۱. هم‌افزایی و سینرژی ۲. همکاری بیشتر ۳. همکاری خود مردم ۴. برآیند نیروها بیشتر می‌شود ۵. تسهیل انجام امور دولت و سازمان در اثر اعتماد
	رضایتمندی	هماهنگی	۱. سریع هماهنگ شدن ۲. پیشرفت سریع در کارها ۳. اعتماد عامل ایجاد درک مشترک ۴. هماهنگی کامل نتیجه اعتماد
توسعه یافته	بهره‌وری		۱. القای حس خوب ۲. رضایتمندی مردم ۳. سودمندی خدمت ۴. جلوگیری از بی‌انگیزگی نیروها ۵. کاهش توقعات مردم ۶. آسودگی و عدم دغدغه
	آوازه و شهرت		۱. اتلاف امکانات ۲. افزایش اثربخشی ۳. افزایش کارایی ۴. پرت هزینه نداشتن ۵. حفظ منابع و ممانعت از تخریب آنها ۶. کاهش تلفات با اعتمادسازی ۷. صرفه‌جویی و کاهش هزینه‌ها
توسعه یافته	زیانکاری	بی‌توجهی به اعتماد	۱. الگو شدن ۲. برند شدن ۳. افزایش اعتبار ۴. پیشرو بودن در صنعت
	سوءاستفاده از اعتماد		۱. بازدهی ناچیز عملیات ۲. تأخیر در امور محوله ۳. تضعیف روابط ۴. تخریب منابع در اثر بی‌اعتمادی ۵. هزینه‌های بیشتر
توسعه یافته	محرومیت از نتایج مثبت	سوءاستفاده از اعتماد	۱. افزایش اختلاس ۲. زورگویی ۳. سوءاستفاده شخصی ۴. سوءاستفاده اخلاقی ۵. سوءاستفاده امکانات مادی
	رقابت منفی	محرومیت از نتایج مثبت	۱. شکست سازمان ۲. کندی پیشرفت امور ۳. نارضایتی عمومی ۴. اتلاف منابع ۵. بدنامی سازمان
توسعه یافته	عقب‌ماندگی		۱. دوباره‌کاری‌ها ۲. رقابت ناسالم ۳. موازی‌کاری ۴. تخاصم بین سازمان‌ها ۵. خستگی نیروهای سازمان ۶. کمبود منابع نتیجه بی‌اعتمادی ۷. رقابت منفی و مخرب
	هرج و مرج		۱. اتلاف زمان ۲. فساد گسترده ۳. هزینه‌های سربار (تحمیلی) ۴. هزینه‌های نابجا ۵. اتلاف سرمایه‌های اجتماعی ۶. اتلاف سرمایه‌های مادی ۷. ناامیدی و سرخوردگی عمومی ۸. هدر رفت سرمایه‌های جامعه
			۱. افزایش نابرابری ۲. ایجاد هرج و مرج ۳. بروز عیوب و نواقص ۴. تضییع حق دیگران ۵. خودکامگی و منفعت‌جویی شخصی ۶. هر کس کار خود را می‌کند ۷. عدم صرفه‌جویی اقتصادی ۸. ناهماهنگی و عدم همکاری

- ✓ تسریع رشد امور: اعتماد به ایجاد درک مشترک منجر می‌شود و میزان همکاری و هماهنگی دستگاه‌ها و افراد را افزایش داده سرعت پیشرفت امور بالاتر می‌رود. برآیند فعالیت نیروها ارتقا یافته و عامل هم‌افزایی و سینرژی است. مهم‌ترین مؤلفه‌های این پیامد، همکاری و هماهنگی است.
- ✓ بهره‌ری: وجود اعتماد بین طرفین کارایی و اثربخشی عملکرد را افزایش می‌دهد و به صرفه‌جویی در هزینه‌ها و کاهش تلفات و جلوگیری از اتلاف منابع و امکانات کمک می‌کند.
- ✓ رضایتمندی: اعتماد با القای حس خوب به طرفین و ایجاد آرامش خاطر موجبات رضایت افراد را فراهم می‌کند. از خستگی و بی‌انگیزگی کارکنان و دغدغه آنان می‌کاهد و به کاهش توقعات بیش‌ازحد منجر می‌شود.

پیامد منفی اعتماد را می‌توان در دو دسته جداگانه قرار داد. برخی مواقع اعتمادی شکل نمی‌گیرد و بین افراد بی‌اعتمادی حاکم می‌شود و برخی مواقع دیگر از اعتماد شکل گرفته سوءاستفاده‌هایی می‌شود و برای یکی از طرفین زیان به بار می‌آورد. این به معنای آن نیست که اعتماد نباید به وجود آید، بلکه لازم است فرایند اعتماد سالم و به‌خوبی انجام شود و از انحراف و کج‌روی که مانع تحقق نتایج مثبت و مفید اعتماد است جلوگیری کرد.

الف: پیامد مثبت

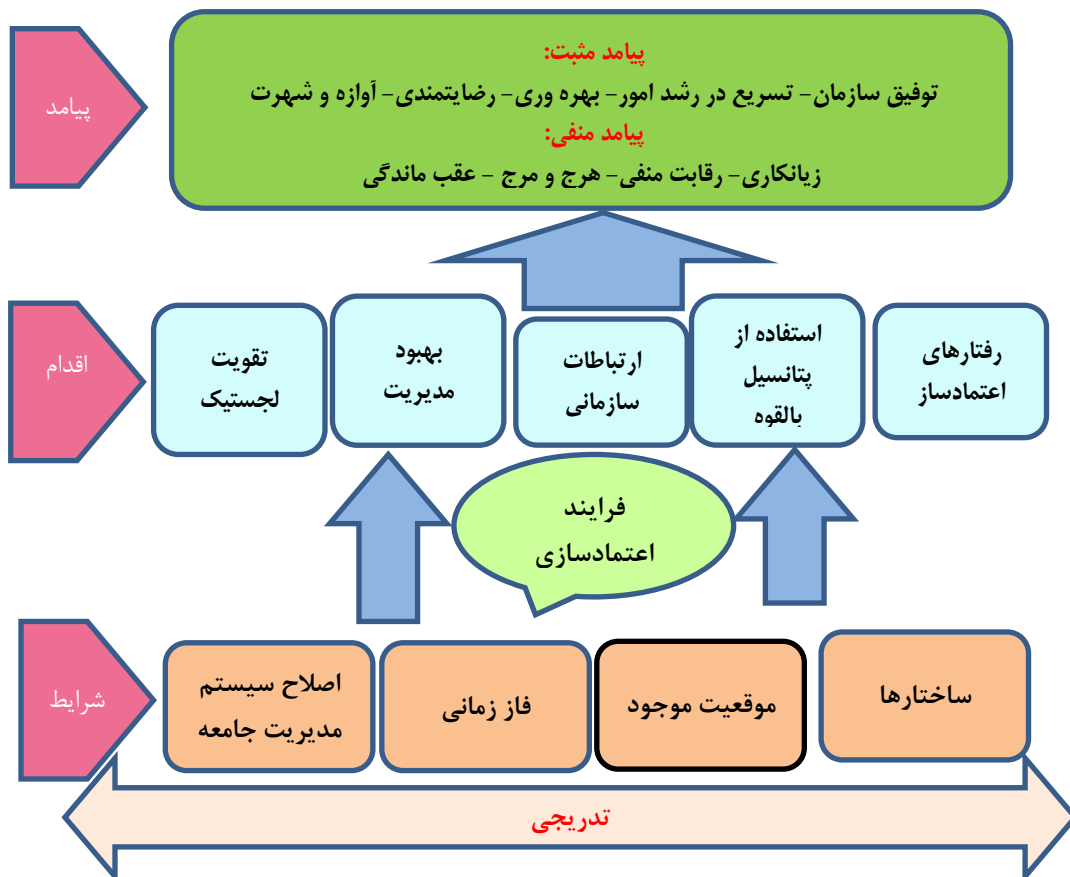
- ✓ توفیق سازمان: نیل به موفقیت و دستیابی به اهداف سازمانی و تأمین خواسته‌های اعتمادکنندگان را شامل می‌شود. ارائه خدمات برتر و در اسرع وقت که منافع طرفین را در بردارد و به سلامت جامعه منتهی می‌شود.

- ✓ رقابت منفی: گسترش رقابت ناسالم بین سازمان‌ها و تخریب همدیگر در اثر تخاصم موجب انحراف از مسیر اصلی سازمان می‌شود. موازی‌کاری سازمان‌ها و دوباره‌کاری‌ها به کمبود منابع و هدر رفت سرمایه‌ها منتهی می‌شود.
- ✓ هرج‌ومرج: ناهماهنگی و عدم همکاری سازمان‌ها در اثر بی‌اعتمادی به همدیگر باعث هرج‌ومرج می‌شود. زیرا هر کس کار خود را می‌کند و به منافع خویش می‌اندیشد و حتی در کار تخصصی دیگری دخالت می‌کند. بی‌اعتمادی به تبعیض و نابرابری‌ها دامن می‌زند و نابسامانی گسترده فراگیر می‌شود.
- ✓ عقب‌ماندگی: از نتایج نهایی بی‌اعتمادی نابودی امکانات و منابع انسانی و اجتماعی جامعه است. فساد گسترده و ایجاد یأس و ناامیدی در بین مردم، اتلاف ذخایر ملی و تخریب وجهه عمومی کشور باعث عقب‌ماندگی شده، عواملی که زمینه‌ساز توسعه پایدار در جامعه است، به هدر می‌رود. شایان ذکر است فرایند شکل‌گیری اعتماد به تدریج انجام می‌شود و اعتماد به یک‌باره ایجاد نخواهد شد. در نهایت مدل اعتماد در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه در ایران مطابق شکل ۱ به‌دست آمد.

- ✓ آوازه و شهرت: اعتماد زمینه‌ساز ارائه خدمات و موفقیت سازمان است و باعث شهرت و خوش‌نامی سازمان می‌شود. اعتبار سازمان را در بین مردم ارتقا داده و به‌عنوان الگوی موفق می‌تواند سرمشق و راهنمای دیگران قرار گیرد.

ب: پیامد منفی

- ✓ زیان‌کاری: ایجاد اعتماد و عدم توجه و استفاده از آن عامل خسران و زیان‌کاری است. همچنین سوءاستفاده از اعتماد، اعتماد ایجاد شده را خدشه‌دار می‌کند. از سویی بی‌اعتمادی خسارت جبران‌ناپذیری به سرمایه‌های مادی و معنوی جامعه وارد می‌سازد. مؤلفه‌هایی از قبیل سوءاستفاده از اعتماد، بی‌توجهی به اعتماد و محرومیت از نتایج مثبت اعتماد تحت این عنوان قرار می‌گیرد. توفیق جای خود را به شکست می‌دهد، انجام امور به‌کندی صورت می‌گیرد و به اتلاف منابع می‌انجامد و نارضایتی عمومی را به بار می‌آورد. در نتیجه موجب بدنامی سازمان در جامعه می‌شود.



شکل ۱. مدل اعتماد در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه ایران

بحث و نتیجه گیری

براساس آنچه مطرح شد مفهوم اعتماد در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه کمی متفاوت از مفهوم اعتماد به طور عام است. نمود اعتماد بیشتر بر ویژگی‌های رفتاری مبتنی است تا بر صفات و خصوصیات شخصیتی. به‌ویژه به دلیل تفاوت شکل-گیری اعتماد در موقعیت بحرانی و حادثه نسبت به موقعیت عادی، فضای حاکم بر آن و شدت نیازمندی، درگیری روانی عاطفی توجهات را به سمت عملکردها سوق می‌دهد که قابلیت درک ملموس‌تری دارند. از این منظر عملکرد عالی و تحقق اهداف پایه‌ساز اعتماد در بحران است و عوامل دیگر در رسیدن به این هدف تقویت‌کننده، هماهنگ‌کننده و هدایت‌گر مسیر هستند. اعتماد، به جامعه روحیه نشاط و آسایش خاطر می‌دهد. روابط دوستانه و با اطمینان بالای بین افراد، موجب تسهیل دستیابی به نتایج مورد انتظار شده بسیاری از نگرانی‌ها و دغدغه‌های روحی روانی که هزینه‌های غیرمستقیمی در زندگی روزمره و به خصوص در زمان بحران و حادثه را سبب می‌شود، از بین می‌برد. از نظر عوامل تأثیرگذار در مدل به دست آمده، با مدل‌های پژوهش‌های حسین و اوزروت^۱ (۲۰۱۲) و هلیل^۲ و همکاران (۲۰۱۶) شباهت وجود دارد.

یافته‌های امیری و همکاران (۱۳۹۷) نشان می‌دهد که ضعف سیستم‌های مدیریت و عوامل محیطی از شرایط علی‌الگوی ارائه شده در آنتروپی رفتاری در سازمان شهرداری اصفهان بوده است. نبود شایسته‌سالاری، شفافیت و فرهنگ نیز در بستر حاکم و ضعف سیستم‌های ارتباطی و مشکلات مدیریتی عوامل مؤثر در حوزه اقدامات بوده‌اند و در پیامدهای مدل نیز برخی مفاهیم و مقوله‌ها از جمله بهره‌وری، نارضایتی، عدم تحقق اهداف، افزایش هزینه‌ها، تخریب وجهه سازمان، ایجاد بی‌انگیزگی با یافته‌های پژوهش حاضر یکسان است. همچنین قلی‌پور و افتخار (۱۳۹۵)، ساختار بلوغ یافته سازمان و مدیریت آن را از عوامل زمینه‌ای مدل پژوهشی خود عنوان کرده و دستیابی به هدف و موفقیت سازمان را پیامدهای مدل بیان داشته‌اند که با عوامل شناسایی شده مدل این پژوهش یکسان است. یافته‌های حسین و اوزروت (۲۰۱۲) صداقت، شفافیت، اعتبار (پابندی تأمین‌کنندگان به تعهدات)، تجربه (آگاهی از اقدامات مناسب و داشتن دانش موردنیاز)، صلاحیت، مهارت‌های ارتباطی مؤثر، ارزش‌های مشترک، تعهد را از معیارهای اعتماد در زنجیره تأمین معرفی می‌کند که با صداقت، شفافیت، عمل به تعهدات در رفتارهای اعتمادساز و نیز

ارتباطات سازمانی حوزه اقدامات و صلاحیت، تجربه و مهارت کارکنان و مدیران و ارزش‌های فرهنگی در حوزه شرایط زمینه‌ای مدل پژوهش حاضر مشابهت دارد. هلیل و همکاران (۲۰۱۶) شایستگی کار، تکرار و اثربخشی ارتباطات، ارزش و فرهنگ را از ویژگی‌های اعتماد در میان اعضای زنجیره تأمین سیستم‌های ساختمانی صنعتی برشمرده‌اند که با عملکرد صحیح و موفق، ارتباطات سازمانی در بخش اقدامات و فرهنگ عمومی بخش شرایط زمینه‌ای این پژوهش همخوانی داشته در سایر موارد مانند ثبات مالی، روابط بلندمدت، همراستایی تلاش و پاداش به مقتضای جامعه پژوهش، متفاوت با نتایج پژوهش حاضر بوده است. نتایج مطالعه تجپال و همکاران^۳ (۲۰۱۳) عوامل پیش‌نیاز اعتمادسازی در زنجیره تأمین را نشان داده‌اند. در بین یافته‌ها صداقت و یکپارچگی، استانداردهای کار، روابط مهربان و دوستانه، ارزش‌های مشترک، تجربیات و تخصص، به‌موقع بودن و قابلیت اطمینان وجود دارد که با یافته‌های پژوهش حاضر در اخلاق‌مداری، صلاحیت و عملکرد صحیح و موفق رفتارهای اعتمادساز مشابه است. نتایج پژوهش چنگ و همکاران^۴ (۲۰۰۸) عوامل مؤثر بر اعتماد را به جز ارتباطات و ارزش‌های مشترک متفاوت با نتایج این پژوهش بیان کرده‌اند. دلبوفالو^۵ (۲۰۱۲) خروجی‌های ناشی از وجود اعتماد در زنجیره تأمین را خروجی‌های مستقیم اقتصادی (اثربخشی و بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، کاهش سیکل زمانی، عملکرد وظیفه‌ای) و خروجی‌های غیرمستقیم (همکاری، اقدامات مشترک) و خروجی‌های رابطه‌ای (تعهد مؤثر، استمرار، مسئولیت مشترک، همبستگی و روابط دوجانبه، رضایت) دسته‌بندی کرده است که با پیامدهای پژوهش حاضر همخوانی دارد و در سایر موارد متفاوت است. هلیل و همکاران (۲۰۱۶) نیز به جز در سطح بالای همکاری و موفقیت پروژه در پیامدهای پژوهش خود با نتایج این پژوهش همخوانی ندارد. نتایج مطالعه وو و همکاران^۶ (۲۰۱۲) نشان می‌دهد ارزش‌های مشترک و ارتباطات تأثیر مثبت بر اعتماد و رفتار فرصت‌طلبانه اعضا تأثیر منفی بر اعتماد زنجیره تأمین دارد و اعتماد منجر به کاهش عدم اطمینان و افزایش همکاری می‌شود که با یافته‌های این پژوهش همخوانی دارد. هوآ و همکاران^۷ (۲۰۰۹) تناسب انعطاف‌پذیری توزیع فیزیکی و تناسب انعطاف‌پذیری مدیریت تقاضا بر اعتماد زنجیره تأثیر دارد و اعتماد نیز بر عملکرد مؤثر است که با نتایج پژوهش مشابهت ندارد.

3. Tejpal & et al.

4. Cheng & et al.

5. Delbufalo

6. Wu & et al.

7. Hua & Kang-kang

1. Hossain & Ouzrout

2. Halil

دو طرفه مثبت و سازنده، رفتارهای اعتمادساز، استفاده از پتانسیل بالقوه و استعدادهای موجود و دارا بودن پشتوانه قوی از طریق تقویت لجستیکی در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه است. اراده ملی و همت گماردن مسئولین امر در این زمینه و پیاده‌سازی اقدامات فوق می‌تواند اعتماد ازدست‌رفته را بازگرداند و به یک همگرایی و هم‌افزایی ملی منجر شود، اعتماد شکل بگیرد، تقویت شود و جامعه از پیامدهای مثبت اعتماد بهره‌مند شود.

اعتماد دارای ویژگی‌هایی است که توجه به آن راهنمای خوبی برای شناخت اعتماد و اعتمادسازی است. این ویژگی‌ها شامل سلبی بودن، شدت، بی‌ثباتی، تدریجی و تکراری بودن و خود موضوع اعتماد، است. وقتی اعتمادی بین دو طرف، شکل می‌گیرد بر پایه یکسری عوامل مثبت و منفی و متأثر از آن‌هاست. به عبارت بهتر برخی عوامل اعتماد را شکل می‌دهند، برخی تقویت می‌کنند، برخی تضعیف می‌کنند و برخی از بین می‌برند. در واقع، عامل سلبی بدین معناست که وجود یک عامل می‌تواند مثبت و پایه ایجاد اعتماد باشد و نبود آن بی‌اعتمادی را رقم بزند. این ویژگی پرنرنگی است، به طوری که غالب عوامل شناخته‌شده از این قاعده تبعیت می‌کنند. به عنوان مثال صداقت اعتمادساز است و دروغ مخرب اعتماد. انجام وظیفه صحیح موجب اعتماد به شخص می‌شود و ناتوانی یا خرابکاری در وظیفه بی‌اعتمادی می‌آورد. بعضی عوامل شدت و جهت اعتماد را تغییر می‌دهند یا افزایش دهنده سطح اعتماد به معتمد بوده یا پایه‌های اعتماد را سست می‌کنند. وقتی اعتماد به شخصی یا سازمانی به وجود می‌آید دائمی نیست و ممکن است با از بین رفتن هر کدام از عوامل سازنده آن، اعتماد از دست برود. موضوع مورد اعتماد نیز متفاوت است ممکن است یک شخص به طرف مقابل خود در مورد شغل اعتماد داشته باشد ولی در مورد مسائل مالی یا شخصی همان میزان اعتماد را نداشته، حتی بی‌اعتماد باشد. همچنین تکرار عوامل مثبت و قدم به قدم به اعتماد بیشتر و قوی‌تر می‌انجامد زیرا اعتماد یک شبه به دست نمی‌آید.

پیشنهاد‌های مدیریتی و کاربردی

بر اساس نتایج پژوهش و اهمیت عوامل دخیل در اعتماد به‌ویژه برقراری همکاری و هماهنگی یکپارچه در شبکه خدمات بشردوستانه کشور پیشنهاد می‌شود که مانورها و کارگاه‌های مشترک در زمینه مقابله با انواع حوادث احتمالی برگزار شود که آمادگی سازمان‌های حاضر در حادثه را افزایش دهد. جلسات

در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه ایران، اعتماد به شکل بسیار بسیار ضعیفی وجود دارد و در همه سطوح و نقاط تماس این زنجیره (اعتماد درون‌سازمانی، اعتماد بین دو سازمان همکار، بین سازمان و جامعه، بین افراد به همدیگر، بحران‌زده و نیروی امدادرسان) نیازمند توجه به اعتماد و ایجاد اعتماد است. چراکه شالوده و ویژگی خاص این خدمات، بر پایه همکاری و همیاری چندین سازمان و کارگروه تخصصی است. بی‌شک یک سازمان خاص، ناتوان از ارائه خدمات موردنیاز (فاقد توان لازم) و مهار کردن بحران و حادثه به خصوص در سطح وسیع آن است و به‌جرات می‌وان ادعا کرد، غیرممکن است. موفقیت و تحقق اهداف در این زنجیره نیازمند عزم ملی و به‌کارگیری توان و امکانات سازمان‌ها به صورتی منسجم و یکپارچه است؛ زیرا به‌عنوان مثال وقتی زلزله‌ای یا سیلی در منطقه‌ای از کشور رخ می‌دهد، غیر از تلفات انسانی، بسیاری از ساختارها دچار آسیب و نقصان می‌شود و امدادسانی اولیه و بازسازی آن از عهده یک سازمان خارج است.

همچنین متکی بودن به کمک‌های مردمی در زنجیره تأمین خدمات بشردوستانه ایران از عمده‌ترین مشکلات و مانع بر سر راه شکل‌گیری اعتماد است. عدم اطمینان، عدم امکان برنامه‌ریزی صحیح، کمبود مایحتاج فوریتی و حیاتی، اتلاف شدید منابع، هزینه‌های جانبی، تأخیر زمانی در توزیع اقلام و امکانات حادثه‌دیدگان و به‌ویژه فساد و اختلاس در این زمینه به دلیل عدم قابلیت کنترل و نظارت دقیق، مهم‌ترین علت بی‌اعتمادی جامعه به سازمان‌های مسئول در این زنجیره شده است. هرج‌ومرج و نابسامانی حادثه ناگوار اخیر کشور در کرمانشاه شاهد بر این ادعاست. این امر در نتیجه عدم تخصیص بودجه کافی و مسئولیت‌ناپذیری مدیران کلان در عرصه ملی به وجود آمده است و موجب خدشه‌دار شدن اعتبار و وجهه ملی به علت عدم وجود اعتماد کافی شده، به طوری که کمک‌های دریافتی بین‌المللی را نیز تحت تأثیر قرار داده است؛ زیرا در کشورهای پیشرفته جهان چنین مسئله‌ای وجود ندارد و دولت‌ها با برنامه‌ریزی قبلی، تخصیص بودجه و سازمان‌دهی کامل عهده‌دار تأمین امکانات و تجهیزات ضروری و انجام وظایف در سه فاز حادثه هستند.

بر اساس نتایج به‌دست آمده از پژوهش، برای تحقق یک عملکرد موفق و رضایت‌بخش مجموعه عوامل مهمی دست‌به‌دست هم داده و پایه و اساس اعتماد را تشکیل می‌دهند که نهایتاً به عملکرد عالی و اثربخش منتهی می‌شود. اقدامات موردنیاز در این فرایند مدیریت صحیح، برقراری ارتباطات

اتفاق احتمالی، فاز پاسخگویی یا حین حادثه بهبود و اصلاح یابد و به فاز بعد از حادثه که می‌تواند اعتماد بلندمدت و پایداری در جامعه ایجاد کند، اهمیت بیشتری داده شود. دولت با یک برنامه جامع بلندمدت در فرصت موجود زیرساخت‌های جامعه را مقاوم و ایمن نماید و با آموزش همگانی صحیح به ارتقای فرهنگ عمومی پرداخته، آگاهی مردم را برای پیشگیری و در زمان مواجهه با حوادث بالا ببرد. درنهایت اینکه سازمان‌ها در زمینه استخدام کارکنان شایسته، ایجاد کار گروهی و تیمی در سازمان‌ها تلاش کرده و تجربه همکاری را در بین خود افزایش دهند.

پیوسته حداقل سه ماه یک‌بار مدیران و معاونان سازمان‌های همکار و یا براساس ترجیح به صورت فوق‌العاده برگزار شود. همچنین بازدیدهای جمعی و برقراری روابط دوستانه بین سازمان‌های همکار جهت آشنایی با وظایف همدیگر و همدلی بیشتر در دستور کار قرار گیرد. یک واحد هماهنگی و ارتباط با سایر کارگروه‌های چهارده‌گانه مدیریت بحران تشکیل شود و زمینه همکاری بیشتر داوطلبانه از طریق استقبال شایسته، آموزش، واگذاری اختیارات لازم و تقدیر و تشویق داوطلبان فعال و دارای سابقه عالی فراهم شد. تمرکز و سرمایه‌گذاری عمده دولت و ستاد مدیریت بحران کشور به فاز قبل حوادث سوق داده شود. تا از مراحل بعدی پیشگیری شود و در صورت

منابع

جعفرنژاد، احمد؛ هاشمی پطرودی، سیدحمید و طلایی، حمیدرضا (۱۳۹۳). *رویکردهای نوین در مدیریت زنجیره تأمین- پایداری، تاب‌آوری، بشردوستانه و خدمات*. تهران: انتشارات نگاه دانش.

قلی‌پور، آرین و افتخار، نیره، (۱۳۹۵). «ارائه مدل مدیریت استعداد به روش نظریه مبنایی (مورد مطالعه: اپراتور تلفن همراه)». *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۹(۳۴)، ۹۰-۵۹.

امیری، زینب؛ اسماعیلی، محمودرضا؛ سپهوند، رضا و موسوی، سیدنجم‌الدین، (۱۳۹۷). «ارائه الگوی آنتروپی رفتاری در سازمان (مورد مطالعه: شهرداری اصفهان)». *فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۶(۴)، ۳۷-۵۶.

دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۴). «تئوری پردازی با استفاده از رویکرد استقرایی: استراتژی مفهوم‌سازی تئوری بنیادی». *دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار*، ۱۲(۱۱)، ۷۰-۵۷.

- Abdullah, Z. & Musa, R. (2014). "The Effect of Trust and Information Sharing on Relationship Commitment in Supply Chain Management". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 130, 266-272.
- Agarwal, A. & Shankar, R. (2003). "On-line trust building in e-enabled supply chain". *Supply Chain Management: An International Journal*, 8(4), 324-334.
- Andert, D., Wakefield, R. & Weise, J. (2002). *Trust modeling for security architecture development*. Sun Microsystems BluePrints.
- Ariyawardana, A., Ganegodage, K. & Mortlock, M. Y. (2017). Consumers' trust in vegetable supply chain members and their behavioural responses: A study based in Queensland. *Food Control*, 73, 193-201.
- Balcik, B., Beamon, B. M., Krejci, C. C., Muramatsu, K. M. & Ramirez, M. (2010). "Coordination in humanitarian relief chains: Practices, challenges and opportunities". *International Journal of*

- Production Economics*, 126(1), 22-34.
- Barratt, M. (2004). "Understanding the meaning of collaboration in the supply Cai, S., Goh, M., de Souza, R. & Li, G. (2013). Knowledge sharing in collaborative supply chains: twin effects of trust and power". *International Journal of Production Research*, 51(7), 2060-2076.
- Cannon, J. P., Doney, P. M., Mullen, M. R. & Petersen, K. J. (2010). "Building long-term orientation in buyer-supplier relationships: The moderating role of culture". *Journal of Operations Management*, 28(6), 506-521.
- Castellini, A., Disegna, M., Mauracher, C. & Procidano, I. (2014). "Consumers' Willingness to Pay for Quality and Safety in Clams". *Journal of International Food & Agribusiness Marketing*, 26(3), 189-208.
- Chen, M. (2008). "Consumer trust in food safety-a multidisciplinary approach and empirical evidence from Taiwan". *Risk Analysis*, 28(6), 1553-1569.
- Chen, J. V, Yen, D. C., Rajkumar, T. M. & Tomochko, N. A. (2011). The antecedent

- factors on trust and commitment in supply chain relationships. *Computer Standards & Interfaces*, 33(3), 262-270.
- Cheng, J.-H., Yeh, C.-H. & Tu, C.-W. (2008). "Trust and knowledge sharing in green supply chains". *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(4), 283-95.
- Christopher, M., Peck, H. & Towill, D. (2006). A taxonomy for selecting global supply chain strategies. *The International Journal of Logistics Management*, 17(2), 277-287.
- Corbin, J. & Strauss, A. (2015). *2015. Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Sage Publication.
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- de Almeida, M. M. K., Marins, F. A. S., Salgado, A. M. P., Santos, F. C. A. & da Silva, S. L. (2015). "Mitigation of the bullwhip effect considering trust and collaboration in supply chain management: a literature review". *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 77(1-4), 495-513.
- Delbufalo, E. (2012). "Outcomes of inter-organizational trust in supply chain relationships: a systematic literature review and a meta-analysis of the empirical evidence". *Supply Chain Management: An International Journal*, 17(4), 377-402.
- Fawcett, S. E., Jones, S. L. & Fawcett, A. M. (2012). "Supply chain trust: The catalyst for collaborative innovation". *Business Horizons*, 55(2), 163-178.
- Fawcett, S. E., Magnan, G. M. & McCarter, M. W. (2008). Benefits, barriers, and bridges to effective supply chain management. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 35-48.
- Halil, F. M., Mohammed, M. F., Mahbub, R., & Saifuza, A. (2016). "Trust Attributes to Supply Chain Partnering in Industrialised Building System". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 222, 46-55.
- Hoejmoose, S., Brammer, S. & Millington, A. (2012). "Green" supply chain management: The role of trust and top management in B2B and B2C markets. *Industrial Marketing Management*, 41(4), 609-620.
- Holtgrave, M., Nienaber, A.-M. & Ferreira, C. (2016). Untangling the trust-control nexus in international buyer-supplier exchange relationships: An investigation of the changing world regarding relationship length. *European Management Journal*.
- Hossain, S. A. & Ouzrout, Y. (2012). Trust model simulation for supply chain management. In *15th IEEE International Conference on Computer and Information Technology, ICCIT'12* (pp. 376-383). Chittagong, Bangladesh: IEEE.
- Hsu, C.L. & Chen, M.C. (2014). "Explaining consumer attitudes and purchase intentions toward organic food: Contributions from regulatory fit and consumer characteristics". *Food Quality and Preference*, 35, 6-13.
- Hua, S., Ranjan Chatterjee, S. & Kang-kang, Y. (2009). "Access flexibility, trust and performance in achieving competitiveness: An empirical study of Chinese suppliers and distributors". *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 2(1), 31-46.
- Jones, S. L., Fawcett, S. E., Wallin, C., Fawcett, A. M. & Brewer, B. L. (2014). "Can small firms gain relational advantage? Exploring strategic choice and trustworthiness signals in supply chain relationships". *International Journal of Production Research*, 52(18), 5451-5466.
- Kasper-Fuehrera, E. C. & Ashkanasy, N. M. (2001). "Communicating trustworthiness and building trust in interorganizational virtual organizations". *Journal of Management*, 27(3), 235-254.
- Ke, W., Liu, H., Wei, K. K., Gu, J. & Chen, H. (2009). "How do mediated and non-mediated power affect electronic supply chain management system adoption? The mediating effects of trust and institutional pressures". *Decision Support Systems*, 46(4), 839-851.
- Kovács, G. & Spens, K. M. (2007). "Humanitarian logistics in disaster relief operations". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(2), 99-114.

- Lin, F., Sung, Y.W. & Lo, Y.P. (2005). "Effects of trust mechanisms on supply-chain performance: A multi-agent simulation study". *International Journal of Electronic Commerce*, 9(4), 9-112.
- Maguire, S., Phillips, N. & Hardy, C. (2001). "When Silence= Death', Keep Talking: Trust, Control and the Discursive Construction of Identity in the Canadian hiv/aids Treatment Domain". *Organization Studies*, 22(2), 285-310.
- Mentzer, J. T., DeWitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D. & Zacharia, Z. G. (2001). "Defining supply chain management". *Journal of Business Logistics*, 22(2), 1-25.
- Nyaga, G. N., Whipple, J. M. & Lynch, D. F. (2010). "Examining supply chain relationships: do buyer and supplier perspectives on collaborative relationships differ?". *Journal of Operations Management*, 28(2), 101-114.
- Ojha, D., Shockley, J. & Acharya, C. (2016). "Supply chain organizational infrastructure for promoting entrepreneurial emphasis and innovativeness: The role of trust and learning". *International Journal of Production Economics*, 179, 212-227.
- Paparoidamis, N. G., Katsikeas, C. S. & Chumpitaz, R. (2017). *The role of supplier performance in building customer trust and loyalty: A cross-country examination*. Industrial Marketing Management.
- Patton, M. Q. (2002). "Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective". *Qualitative Social Work*, 1(3), 261-283.
- Ring, P. S. & Van de Ven, A. H. (1994). "Developmental processes of cooperative interorganizational relationships". *Academy of Management Review*, 19(1), 90-118.
- Singh, A. & Teng, J. T. C. (2016). "Enhancing supply chain outcomes through Information Technology and Trust". *Computers in Human Behavior*, 54, 290-300.
- Skjott-Larsen, T., Thernøe, C. & Andresen, C. (2003). "Supply chain collaboration: Theoretical perspectives and empirical evidence". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 33(6), 531-549.
- Tatham, P. (2010). "Int. J. Production Economics The application of swift trust to humanitarian logistics". *Int. J. Production Economics Journal*, 126, 35-45.
- Tejpal, G., Garg, R. K. & Sachdeva, A. (2013). "Trust among supply chain partners: a review". *Measuring Business Excellence*, 17(1), 51-71.
- Van Wassenhove, L. N. (2006). "Blackett Memorial Lecture. Humanitarian aid logistics: Supply chain management in high gear". *Journal of the Operational Research Society*, 57(5), 475-489.
- Viktorija Rampl, L., Eberhardt, T., Schütte, R., & Kenning, P. (2012). "Consumer trust in food retailers: conceptual framework and empirical evidence". *International Journal of Retail & Distribution Management*, 40(4), 254-272.
- Wang, Q., Craighead, C. W. & Li, J. J. (2014). "Justice served: Mitigating damaged trust stemming from supply chain disruptions". *Journal of Operations Management*, 32(6), 374-386.
- Wu, M.Y., Weng, Y.C. & Huang, I.C. (2012). "A study of supply chain partnerships based on the commitment-trust theory". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(4), 690-707.
- Yu, Y., Yang, Y. & Jing, F. (2017). "The role of the third party in trust repair process". *Journal of Business Research*, 78, 233-241.
- Yurov, K. M. & Botella, J. L. M. (2014). "Trust and IT innovation in asymmetric environments of the supply chain management process". *Journal of Computer Information Systems*, 54(3), 10-24.
- Zhang, M. & Huo, B. (2013). "The impact of dependence and trust on supply chain integration". *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 43(7), 544-563.